

Universidad Católica de Santa María
Facultad de Ciencias y Tecnologías Sociales
y Humanidades
Escuela Profesional de Comunicación Social



**“ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN PARTICIPATIVA UTILIZADAS EN EL
PROGRAMA NACIONAL DE ACCESO A LA JUSTICIA DE PERSONAS EN
CONDICIONES DE VULNERABILIDAD EN APIPA – AREQUIPA 2021”**

Tesis presentada por la Bachiller:

Zevallos Mansilla Camila Antonella

Para optar el Título Profesional de

Licenciada en Comunicación

Social mención en: **Comunicación**

para el Desarrollo

Asesor:

Lic. Vera Revilla, Cintya Yadira

Arequipa-Perú

2021

UCSM-ERP

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

COMUNICACION SOCIAL

TITULACIÓN CON TESIS

DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR

Arequipa, 01 de Julio del 2021

Dictamen: 003493-C-EPCS-2021

Visto el borrador del expediente 003493, presentado por:

2015242842 - ZEVALLOS MANSILLA CAMILA ANTONELLA

Titulado:

**ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN PARTICIPATIVA UTILIZADAS EN EL PROGRAMA NACIONAL
DE ACCESO A LA JUSTICIA DE PERSONAS EN CONDICIONES DE VULNERABILIDAD EN APIPA -
AREQUIPA 2021**

Nuestro dictamen es:

APROBADO

**0428 - TORRES ORIHUELA HECTOR OCTAVIO GUIDO
DICTAMINADOR**



**1365 - FLORES CASTRO VDA. DE LINARES MIRIAM ROSARIO
DICTAMINADOR**



**3215 - TORREBLANCA GOMEZ GONZALO GABRIEL
DICTAMINADOR**



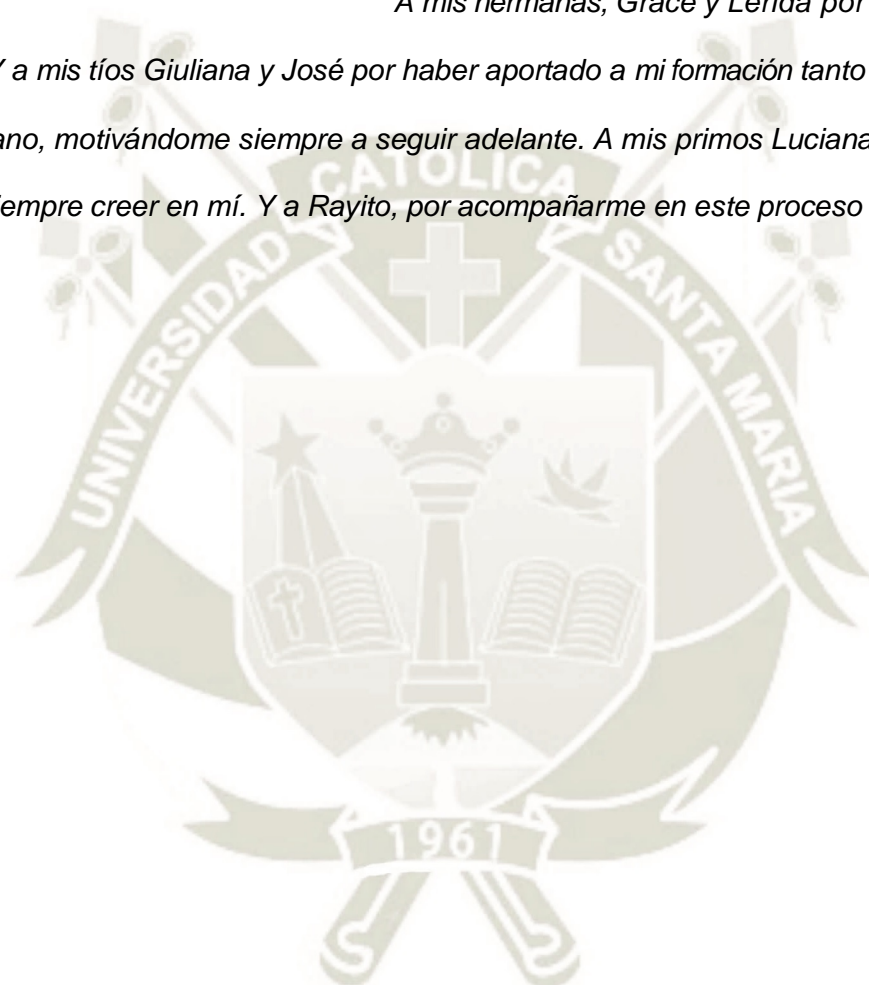
Dedicatorias

Quiero dedicar este trabajo de investigación a mi madre, Lérica Mansilla, por ser mi guía durante mi formación profesional.

A mi padre, Johnny Rojas, por su apoyo incondicional, brindándome sus consejos.

A mis hermanas, Grace y Lérica por su constante aliento.

Y a mis tíos Giuliana y José por haber aportado a mi formación tanto profesional como ser humano, motivándome siempre a seguir adelante. A mis primos Luciana, Ariana y José por siempre creer en mí. Y a Rayito, por acompañarme en este proceso de elaboración de mi investigación.



Agradecimiento



Agradezco a la Universidad Católica Santa María, a mis docentes de la carrera de Comunicación Social y de manera especial a mi asesora de tesis, por haberme guiado, no sólo en este proceso de elaboración del trabajo de titulación, sino por sus enseñanzas a lo largo de este camino, y por haberme brindado su apoyo incondicional para permitirme seguir desarrollándome como persona

RESUMEN

La presente investigación denominada “Estrategias de Comunicación Participativa utilizadas en el Programa Nacional de Acceso a la Justicia de Personas en Condición de Vulnerabilidad en APIPA, Arequipa – 2021” planteó como objetivos, precisar las estrategias de comunicación que utiliza el Programa Nacional de Acceso a la Justicia en Condiciones de Vulnerabilidad, identificar las subestrategias de comunicación utilizadas, conocer las características de los mensajes que se utilizan, describir el público objetivo y alcance del programa y determinar los medios, canales y flujos utilizados en el Programa Nacional de Acceso a la Justicia en Condiciones de Vulnerabilidad en APIPA.

El tipo de muestra fue probabilístico, con una muestra de 275 personas quienes se les encuestó, resultando ser que 59 no tenían conocimiento del programa mientras que 216 asistieron, trabajando con ellos en la resolución del formulario. Posteriormente los resultados fueron trasladados a tablas con sus respectivos gráficos.

La implementación de este instrumento nos permitió llegar a los grupos particularmente vulnerables, y conocer su percepción positiva o negativa acerca de las estrategias utilizadas en el programa y en el desarrollo de sus campañas.

Las conclusiones obtenidas revelan que las estrategias de comunicación que más fueron empleadas en el desarrollo de estas campañas fueron de información y sensibilización, ya que gracias a ellos se pudo mantener un contacto más directo con las personas asistentes; donde se hablaron de temas como violencia familiar, conociendo sus derechos, desprotección, divorcios, etc. Tuvieron como aliados a medios alternativos como el perifoneo y el boca a boca que permitió hacer llegar la información de manera más personalizada a las personas.

Asimismo, de acuerdo a los resultados estadísticos, revelan que los participantes de las campañas optan por una mayor difusión por parte del programa, como también, recibir la información de manera más clara y en su idioma natal; ya que la mayoría de las personas partícipes son quechua hablantes. Esto les permite tener un mayor alcance

de acceso a la justicia y a los diversos temas que se desarrollan en las campañas ya que se evidenció que los diferentes distritos de la ciudad de Arequipa desconocen de sus derechos y de los diferentes mecanismos de acceso a la justicia. Esto con el fin único de promover una participación más activa de personas en condición de vulnerabilidad.

Finalmente, se muestran las sugerencias a cada problema, adjuntando sus respectivos anexos.

Palabras clave: Estrategias de comunicación, información, sensibilización, medios alternativos, acceso a la justicia.



ABSTRACT

The present investigation called "Participatory Communication Strategies used in the National Program for Access to Justice for People in a Condition of Vulnerability in APIPA, Arequipa - 2021" set as objectives, to specify the communication strategies used by the National Program for Access to Justice in Vulnerability Conditions, identify the communication substrategies used, know the characteristics of the messages that are used, describe the target audience and scope of the program and determine the means, channels and flows used in the National Program for Access to Justice in Vulnerability Conditions in APIPA.

The type of sample was probabilistic, with a sample of 275 people who were surveyed, turning out that 59 had no knowledge of the program while 216 attended, working with them in the resolution of the form. Later the results were transferred to tables with their respective graphs.

The implementation of this instrument allowed us to reach particularly vulnerable groups, and to know their positive or negative perception about the strategies used in the program and in the development of their campaigns.

The conclusions obtained reveal that the communication strategies that most. They were used in the development of these campaigns for information and awareness, since thanks to them it was possible to maintain a more direct contact with the people attending; where they discussed issues such as family violence, knowing their rights, lack of protection, divorces, etc. They had as allies alternative media such as peripheral and word of mouth that allowed the information to reach people in a more personalized way.

Likewise, according to the statistical results, they reveal that the participants of the campaigns opt for greater dissemination by the program, as well as receiving the information more clearly and in their native language; since most of the participants are quechua speakers. This allows them to have a greater reach access to justice and the various issues that are developed in the campaigns since it was evidenced that the different districts of the city of Arequipa are unaware of their rights and the different

mechanisms of access to justice.

This with the sole purpose of promoting a more active participation of people in vulnerable conditions.

Finally, the suggestions for each problem are shown, attaching their respective annexes.

Keywords: Communication strategies, information, awareness, alternative media, access to justice.



ÍNDICE

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESUMEN

SUMMARY

INTRODUCCIÓN

| | |
|--|----|
| CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO TEÓRICO | 1 |
| 1. Problema de investigación | 2 |
| 1.1. Enunciado del problema | 2 |
| 1.2. Descripción del problema | 2 |
| 1.2.1 Campo, área y línea de acción | 2 |
| 1.2.2 operacionalización de variables | 2 |
| 1.3. Interrogantes | 3 |
| 2. Justificación | 4 |
| 3. Objetivos | 5 |
| 3.1. Objetivo general | 5 |
| 3.2. Objetivo específico | 5 |
| 4. Hipótesis | 6 |
| 5. Marco Referencial | 6 |
| 5.1. Marco Institucional | 6 |
| 5.1.1. Historia | 6 |
| 5.1.2. Misión | 7 |
| 5.1.3. Visión | 8 |
| 5.1.4. Programa Nacional de Acceso a la Justicia de Personas en Condición de Vulnerabilidad | 8 |
| 5.1.5. Reglas de Brasilia | 11 |
| 5.1.6. Objetivos | 13 |

| | |
|---|----|
| 5.1.7. Estrategias | 14 |
| 5.1.8. Actividades | 16 |
| 5.2. Fundamentos Teóricos | 16 |
| 5.2.1 Ámbitos que se desarrollan | 18 |
| 5.2.2. Estrategias de comunicación | 23 |
| 5.2.3. Subestrategias | 25 |
| 5.2.3.1. Subestrategias de apoyo y legitimación | 25 |
| 5.2.3.2. Subestrategia de movilización social | 26 |
| 5.2.3.3 Subestrategia de comunicación multimedios | 27 |
| 5.2.4. Contenido de mensajes | 28 |
| 5.2.4.1. Información | 28 |
| 5.2.4.2. Sensibilización | 28 |
| 5.2.4.3. Desarrollo de capacidades | 29 |
| 5.2.4.4. Difusión | 30 |
| 5.2.5. Alcance | 30 |
| 5.2.5.1. Individual | 31 |
| 5.2.5.2. Colectivo | 31 |
| 5.2.6. Público Objetivo | 32 |
| 5.2.6.1. Público primario | 32 |
| 5.2.6.2. Público secundario | 33 |
| 5.2.7. Medios de comunicación | 33 |
| 5.2.7.1. Los medios tradicionales | 33 |
| 5.2.7.2. Los medios digitales | 33 |
| 5.2.7.3. Personales/Grupales | 34 |
| 5.2.7.4, De apoyo | 35 |
| 5.2.8. Canales y Flujos de comunicación | 35 |
| 5.2.9. Tipos de canales | 36 |
| 5.2.9.1. Ascendente | 36 |

| | |
|--|-----|
| 5.2.9.2. Descendente..... | 36 |
| 5.2.9.3. Horizontal o cruzada | 37 |
| 6. Antecedentes..... | 37 |
| CAPÍTULO II: PLANTEAMIENTO OPERACIONAL | 41 |
| 7. Técnicas e Instrumentos..... | 42 |
| 8. Campo de Verificación | 42 |
| 8.1. Ubicación espacial..... | 42 |
| 8.2. Ubicación temporal | 42 |
| 8.3. Unidades de estudio..... | 42 |
| 8.3.1. Universo/corpus | 42 |
| 8.3.2. Muestra/subcorpus..... | 43 |
| 9. Estrategia de recolección de datos..... | 43 |
| 9.1. Criterios y procedimientos..... | 43 |
| 9.2. Toma de muestra..... | 43 |
| 10. Cronograma de trabajo | 45 |
| CAPÍTULO III: RESULTADOS..... | 47 |
| Conclusiones..... | 98 |
| Sugerencias..... | 100 |
| Referencias..... | 101 |

Anexos

INTRODUCCIÓN

La comunicación para el desarrollo permite crear estrategias para mejorar la calidad de vida de las personas, teniendo como objetivo fomentar el diálogo y así poder fortalecer comportamientos para mejorar cambios de actitud en las comunidades, logrando una participación activa de las personas permitiendo que se conviertan en agentes de cambio. Las estrategias de comunicación para el desarrollo se aplican en estos contextos para que las personas accedan a diferente tipo de información, que sirva para sensibilizarlos en diferentes temas, y logrando un impacto social a largo plazo. Además de permitir el acceso a la justicia a diversos grupos de población en condición de vulnerabilidad. Este trabajo de investigación me permitirá tener en conocimiento el impacto que tiene las campañas de sensibilización que ha realizado el Programa Nacional de Acceso a la Justicia en Condición de Vulnerabilidad. En el primer capítulo, se ha considerado el Planteamiento Teórico; con el enunciado, variables e indicadores, interrogantes, justificación, objetivos, y marco referencial. El segundo capítulo, contiene el Planteamiento Operacional; donde se muestra la técnica e instrumentos; el campo de verificación que comprende el ámbito de localización espacial y temporal, las unidades de estudio que señala el universo y la muestra; y posteriormente, la estrategia de recolección de datos, con los criterios, procedimientos y procesamiento de la información. En el tercer capítulo, se consideró los resultados de la investigación; con las tablas y gráficos estadísticos explicados e interpretados. Se finaliza con la presentación de las conclusiones, sugerencias, referencias y sus respectivos anexos.



CAPITULO I

PLANTEAMIENTO TEÓRICO

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Enunciado del problema

ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN PARTICIPATIVA
UTILIZADAS EN EL PROGRAMA NACIONAL DE
ACCESO A LA JUSTICIA EN CONDICIONES DE
VULNERABILIDAD APIPA – AREQUIPA 2021.

1.2. Descripción del problema

1.2.1. Campo, área y línea de acción

- **Campo:** Ciencias Sociales.
- **Área:** Comunicación Social y
Comunicación para el desarrollo.
- **Línea:** Comunicación e información para el
Desarrollo.

1.2.2. Operacionalización de variables

| Dimensiones | Indicadores | Subindicadores |
|---|---------------------------|---|
| Estrategias de Comunicación Participativa | Subestrategias | Subestrategias de apoyo y legitimación |
| | | Subestrategia de movilización social |
| | | Subestrategia de comunicación multimedios |
| | Contenido de los Mensajes | Información |
| | | Sensibilización |
| | | Desarrollo de capacidades |
| | | Difusión |
| | Público Objetivo | Público Objetivo Primario |
| | | Público Objetivo Secundario |

| | | |
|--|------------------------|----------------------|
| | Alcance | Individual |
| | | Colectivo |
| | Medios de comunicación | Tradicionales |
| | | Digitales |
| | | Personales/ Grupales |
| | | De apoyo |
| | Flujos de comunicación | Ascendente |
| | | Descendente |
| | | Horizontal |

1.3. Interrogantes

- ¿Qué estrategias de comunicación utiliza el Programa Nacional de Acceso a la Justicia en Condiciones de Vulnerabilidad?
- ¿Cuáles son las subestrategias de comunicación en el Programa Nacional de Acceso a la Justicia en Condiciones de Vulnerabilidad?
- ¿Cuáles son las características del contenido de mensajes utilizadas en el Programa Nacional de Acceso a la Justicia en Condiciones de Vulnerabilidad?
- ¿Cómo es el público objetivo y el alcance al cual va dirigido al Programa Nacional de Acceso a la Justicia en Condiciones de Vulnerabilidad?
- ¿Cuáles son los medios, canales y flujos utilizados en el Programa Nacional de Acceso a la Justicia en Condiciones de Vulnerabilidad?

2. JUSTIFICACIÓN

La elaboración de la presente investigación obedece de manera primordial a la necesidad de conocer como la comunicación para el desarrollo, con el pasar de los años se ha vuelto el pilar fundamental en la lucha contra la exclusión de temas cruciales a personas en condiciones de vulnerabilidad. Esto se debe a la creación de un espacio desalentador en el estilo de vida de las personas por falta de acceso a la información, hasta en ocasiones viéndose de manera irrelevante las necesidades de estos grupos en el proceso de cambio.

Por ello la comunicación para el desarrollo tiene como objetivo crear una atmósfera favorable para la evolución mediante la participación de las personas involucradas en su propio desarrollo, utilizando estrategias que puedan hacerlos participantes activos en su estilo de vida. En este sentido se afirma que la participación ciudadana es relevante para una mejora, conociendo las necesidades y expectativas de cada individuo para un actuar colectivo.

Asimismo, este trabajo de investigación tiene como principal labor conocer las estrategias de comunicación, sus características y como se desarrollan dentro del programa Nacional de Acceso a la Justicia en Condiciones de Vulnerabilidad en APIPA, indicando si los resultados fueron favorables para todos.

De igual manera, el problema de investigación se encuentra dentro del campo profesional de la comunicación, en el área de comunicación para el desarrollo, es por ello que se espera que la investigación ayude a tener más contacto con las comunidades alejadas, dándoles las facilidades necesarias para el acceso a la información involucrándolos en su cambio continuo.

3. OBJETIVOS

3.1. Objetivo general

- Precisar las estrategias de comunicación que utiliza el Programa Nacional de Acceso a la Justicia en Condiciones de Vulnerabilidad.

3.2. Objetivos específicos

- Identificar las subestrategias de comunicación utilizadas en el Programa Nacional de Acceso a la Justicia en Condiciones de Vulnerabilidad.
- Conocer las características de los mensajes que se utilizan en el Programa Nacional de Acceso a la Justicia en Condiciones de Vulnerabilidad.
- Describir el público objetivo y alcance del Programa Nacional de Acceso a la Justicia en Condiciones de Vulnerabilidad.
- Determinar los medios, canales y flujos utilizados en el Programa Nacional de Acceso a la Justicia en Condiciones de Vulnerabilidad.

4. HIPÓTESIS (no corresponde)

5. MARCO REFERENCIAL

5.1. Marco institucional

El Poder Judicial del Perú (s.f.) afirma que: El Poder Judicial es, de acuerdo a la Constitución y las leyes, la institución encargada de administrar justicia a través de sus órganos jerárquicos que son los Juzgados de Paz no Letrados, los Juzgados de Paz Letrados, las Cortes Superiores y la Corte Suprema de Justicia de la República.

5.1.1. Historia

La Corte Superior de Justicia de Arequipa (s.f.) afirma que: La Corte Superior de Justicia de Arequipa, fue creada el primero de febrero de 1825, mediante el decreto expedido por el Libertador Don Simón Bolívar, e instalada solemnemente en sesión del día 27 de julio del mismo año, fue su primer presidente el Señor Felipe Antonio de la Torre, quien juramentó ante el Libertador. Fueron sus primeros vocales, los señores Mariano Esteban de la Llosa, José Sánchez de la Barra, Mariano Blas de la Fuente y Manuel Ascencio Cuadros.

Inicialmente contó con solo una Sala Civil, dejó de funcionar en dos oportunidades: del 12 de marzo al 13 de mayo de 1858, siendo restituida por Don Ramón Castilla; y del 26 de octubre de 1883 al 22 de diciembre del mismo año, con motivo de la Guerra del Pacífico.

Desde su instalación ocupó varios inmuebles: de 1825 a 1826, un solar en la calle Coliseo de Gallos, del barrio de

la Retama, hoy calle San Juan de Dios número 415; del 1ro. de mayo de 1826, al 31 de Julio de 1832, nuestra Corte se instaló en la calle de la Compañía, hoy Álvarez Thomas 105. Posteriormente, en la calle El Libertador 210, llamada luego San Francisco donde funcionó hasta 1988, en que se trasladó al local ubicado en la Plaza España, esquina formada por las calles Colón y Siglo XX, del Cercado de Arequipa, donde actualmente se encuentra.

Su estilo arquitectónico neo colonial, se ve adornado por valiosos vitrales, pintados por el artista arequipeño Teodoro Núñez Rebaza.

Actualmente, es una de las Cortes más grandes del País, cuenta con 11 Salas Superiores; 14 Juzgados Civiles; 27 Penales; 8 Juzgados de Familia; 12 Juzgados Laborales; 13 Juzgados Mixtos, 24 Juzgados de Paz Letrado, 233 Juzgados de Paz. Su jurisdicción comprende las provincias de Islay, Castilla, Condesuyos, La Unión, Caylloma, Camaná y Caravelí.

5.1.2. Misión

La Corte Superior de Justicia de Arequipa (s.f.) afirma que: su misión es brindar justicia a la colectividad, ampliando su cobertura e innovando permanentemente, teniendo como objetivo la satisfacción de las necesidades del ciudadano, como resultado de un trabajo en equipo fortalecido en su gestión y valores.

5.1.3. Visión

La Corte Superior de Justicia de Arequipa (s.f.) afirma que: su visión es ser reconocida como una Corte Superior de Justicia que brinde un servicio de calidad a la población y como una Unidad Ejecutora líder a nivel nacional, rígida sobre la base de nuestro potencial humano.

5.1.4. Programa Nacional de Acceso a la Justicia de Personas en Condición de Vulnerabilidad

El Programa Nacional de Acceso a la Justicia de Personas en Condición de Vulnerabilidad – Poder Judicial (2016) afirma que: propone garantizar el ejercicio del derecho humano de acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad sin discriminación. Ello implica identificar las barreras legales para remover dichos obstáculos y adoptar las medidas concretas para favorecer el goce efectivo de este derecho.

El Plan se caracteriza por su metodología participativa al interior de la institución, por lo que han intervenido, activamente, las Cortes Superiores de Justicia, otorgando información sobre sus buenas prácticas judiciales y sobre la promoción de la cultura jurídica realizadas en el marco del Programa Justicia en tu Comunidad, que impulsa desde el 2015 la aplicación de las 100 Reglas de Brasilia. Esta labor fue publicada en el “Compendio de Buenas Prácticas para el Acceso a la Justicia de Poblaciones Vulnerables, 2015” lo que mostró

las particularidades y necesidades de la administración de justicia en las diferentes regiones del país.

Figura 1

Plan Nacional de Acceso a la Justicia de Personas en Condición de Vulnerabilidad.

 **PODER JUDICIAL DEL PERÚ**
Justicia Honorable, Pa'la Responsible

PLAN NACIONAL DE ACCESO A LA JUSTICIA DE PERSONAS EN CONDICIÓN DE VULNERABILIDAD – PODER JUDICIAL

| PLAN NACIONAL DE ACCESO A LA JUSTICIA DE PERSONAS EN CONDICIÓN DE VULNERABILIDAD | | | | |
|--|--|--|--|---|
| OBJETIVO GENERAL | INDICADOR DE IMPACTO | DURACIÓN | PRESUPUESTO | BENEFICIARIOS |
| Promover el efectivo acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad, implementando las 100 Reglas de Brasília de manera coordinada intra e interinstitucionalmente. | Reducción de un 80% de la tasa de personas en estado de vulnerabilidad que aún no cuentan con un efectivo acceso a la justicia. | 05 años | Doce millones ochocientos cincuenta mil soles (S/ 2'880.000 (Año 2016)) | Las personas en estado de vulnerabilidad: Niños y Niñas-Adolescentes-Adulto Mayor- Pueblos Indígenas - Victimización-Migración y Desplazamiento interno-Género- Privación de Libertad-Servicio al Usuario en condición de Pobreza y otras causas de Vulnerabilidad- Eficacia de las Reglas. |
| PROPÓSITO DEL PROYECTO | META | INDICADOR | FUENTES DE VERIFICACIÓN | SUPUESTOS |
| Reducir el impacto de las barreras de justicia que afectan los grupos vulnerables como niñas, niños y adolescentes, adolescentes en conflicto con la Ley penal, adultos mayores, discapacitados, pueblos indígenas, migrantes y desplazados internos, mujeres víctimas de violencia y privados de libertad | Personas en estado de vulnerabilidad en beneficio de un servicio judicial de calidad en igualdad de oportunidades, en salvaguarda y defensa de sus derechos. | El 80% de las personas en estado de vulnerabilidad acceden a los servicios judiciales. | <ul style="list-style-type: none"> - Documentos y/o acuerdos de intención para inversiones y/o alianzas. - Propuestas de normativas y/o políticas. - Documentos sobre políticas públicas y/o normativas elaboradas o mejoradas. - Informes del sistema de Monitoreo y Evaluación | <p>Las políticas nacionales y el marco legal apoyen la eliminación de las barreras que impiden el acceso a la justicia.</p> <p>Las políticas internacionales y recursos financieros disponibles siguen apoyando las iniciativas para reducir las barreras de justicia que afectan los grupos vulnerables.</p> <p>Entorno político, social y económico que facilita las inversiones en infraestructuras para acceso a la justicia.</p> |

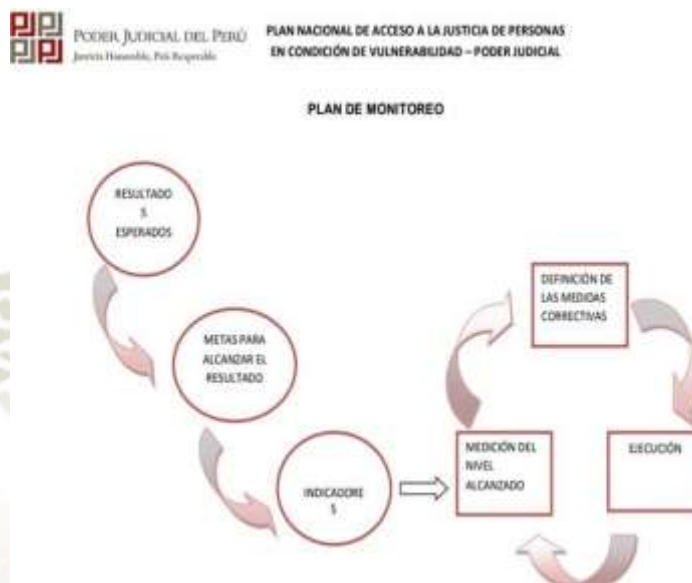
FUENTE: Elaborado por el PNUJ/PJ

Nota. La figura muestra el objetivo general y el propósito del Plan Nacional de Acceso a la Justicia de Personas en Condición de Vulnerabilidad.

Fuente: *Plan Nacional de Acceso a la Justicia de Personas en Condición de Vulnerabilidad. (2016)*

Figura 2

Plan de monitoreo del Programa Nacional de Acceso a la Justicia de Personas en Condición de Vulnerabilidad.

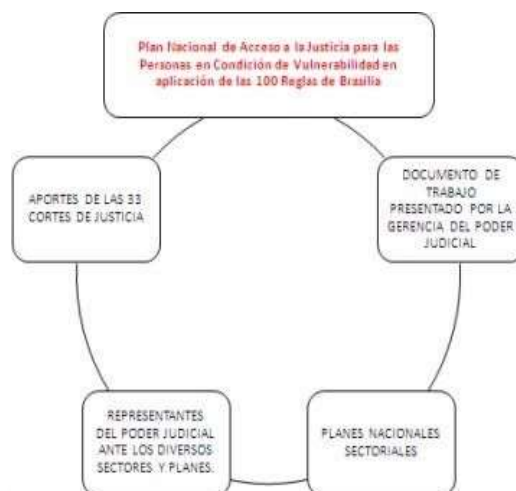


Nota: La figura muestra el Plan de monitoreo del Programa Nacional de Acceso a la Justicia de Personas en Condición de Vulnerabilidad.

Fuente: *Plan de monitoreo del Programa Nacional de Acceso a la Justicia de Personas en Condición de Vulnerabilidad (2016)*

Figura 3

Plan Nacional de Acceso a la Justicia para las Personas en Condición de Vulnerabilidad en aplicación de las 100 reglas de Brasilia



Nota: La figura muestra el Plan Nacional de Acceso a la Justicia para las Personas en Condición de Vulnerabilidad en aplicación de las 100 reglas de Brasilia.

Fuente: *Plan de monitoreo del Programa Nacional de Acceso a la Justicia de Personas en Condición de Vulnerabilidad (2016)*

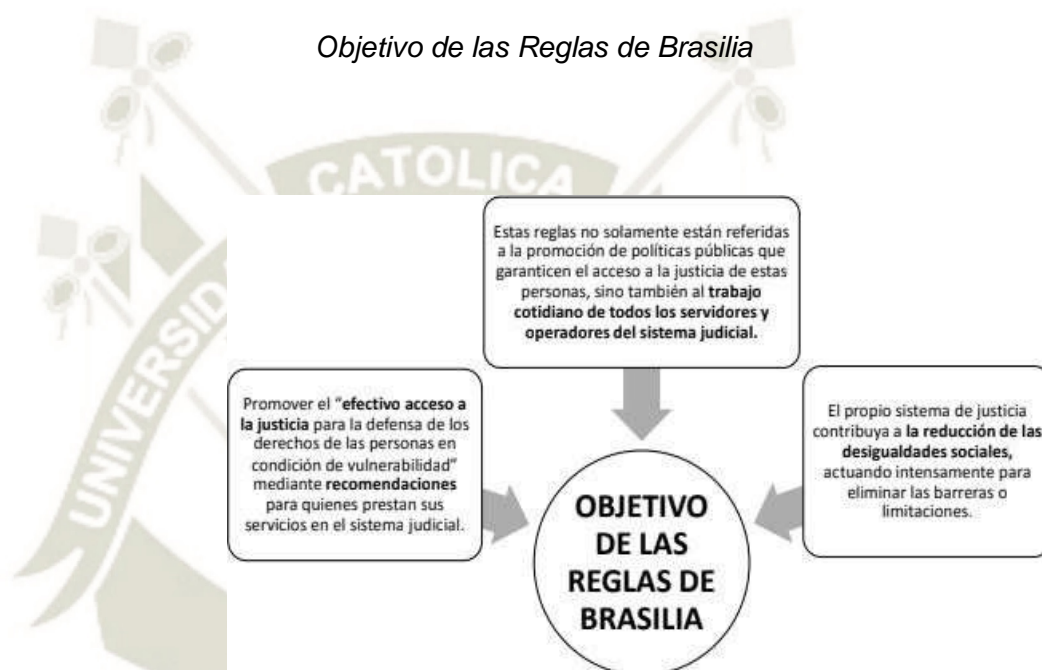
5.1.5. Reglas de Brasilia:

El Plan Nacional de Acceso a la Justicia de Personas en Condición de Vulnerabilidad – Poder Judicial (2016) afirma que: Las Reglas de Brasilia nacen en la Cumbre Judicial Iberoamericana, en 2008, y tienen como preocupación

central el acceso a la justicia de las personas que se encuentran en condición de vulnerabilidad, desde la exigencia de que los sistemas judiciales sean reales instrumentos de defensa de los derechos de las personas, sobre todo de las más vulnerables.

Figura 4

Objetivo de las Reglas de Brasilia



Nota: La figura muestra los objetivos de las Reglas de Brasilia dentro del Programa Nacional de Acceso a la Justicia para las Personas en Condición de Vulnerabilidad en aplicación de las 100 reglas de Brasilia.

Fuente: *Plan de monitoreo del Programa Nacional de Acceso a la Justicia de Personas en Condición de Vulnerabilidad (2016)*

Figura 5

Contenido de las Reglas de Brasilia

CONTENIDO DE LAS REGLAS DE BRASILIA

| | | | |
|----------------------|---|----------------------|--|
| PRIMERA PARTE | Una primera parte contiene reglas de procedimiento, así como de organización y gestión judicial, destinadas a facilitar el acceso a la justicia de la persona vulnerable, como parte en el proceso, para la defensa de un derecho (promoción de medidas y políticas públicas) | SEGUNDA PARTE | Una segunda parte se refiere a las condiciones de realización de un acto judicial, que debe adaptarse a las circunstancias singulares de cada persona vulnerable (derecho a un trato adecuado) |
|----------------------|---|----------------------|--|

Nota: La figura muestra el contenido de las Reglas de Brasilia dentro del Programa Nacional de Acceso a la Justicia para las Personas en Condición de Vulnerabilidad en aplicación de las 100 reglas de Brasilia. Fuente: Poder Judicial (2016)

5.1.6. Objetivos

Objetivo General

El Plan Nacional de Acceso a la Justicia de Personas en Condición de Vulnerabilidad – Poder Judicial (2016) afirma que su objetivo general es:

- Promover el efectivo acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad, implementando las 100 Reglas de Brasilia de manera coordinada intra e interinstitucional.

Objetivo Específico

El Plan Nacional de Acceso a la Justicia de Personas en Condición de Vulnerabilidad – Poder Judicial (2016) afirma que sus objetivos específicos son:

- Promover el acceso a la justicia de niños y niñas en estado de desprotección familiar, víctimas de trabajo

infantil, trata de personas, explotación sexual, violencia familiar, violencia escolar, maltrato, castigo físico y humillante.

- Propiciar el acceso a la justicia de los adolescentes que se encuentran en conflicto con la Ley Penal.
- Fomentar el acceso a la justicia de las mujeres discriminadas y víctimas de violencia basada en género, de manera eficaz y oportuna, propiciando la eliminación de las barreras que limitan su acceso.
- Fortalecer los mecanismos de acceso a la justicia para la protección de los derechos de los adultos mayores.
- Promover la efectividad de los derechos de las personas con discapacidad.
- Fomentar una política de inclusión social con las personas en condición de vulnerabilidad, en especial aquellas que se encuentran en situación de pobreza y pobreza extrema.
- Propiciar un enfoque intercultural en el sistema de administración de justicia para la protección de los derechos de las personas pertenecientes a comunidades indígenas.

5.1.7. Estrategias

El Plan Nacional de Acceso a la Justicia de Personas en Condición de Vulnerabilidad – Poder Judicial (2016) requiere para su implementación la participación de:

- La Corte Suprema de Justicia de la República.
- El Consejo Ejecutivo del Poder Judicial.

- La Comisión de Trabajo sobre Justicia Indígena y Justicia de Paz.
- La Gerencia General y las oficinas administrativas del Poder Judicial.
- La Oficina Nacional de Justicia de Paz y Justicia Indígena

**PLAN NACIONAL DE ACCESO A LA JUSTICIA DE
PERSONAS EN CONDICIÓN DE VULNERABILIDAD –
PODER JUDICIAL 2016 –2021**

- Las 34 Cortes Superiores de Justicia del país.
- Las Oficinas Distritales de Apoyo a la Justicia de Paz – ODAJUP.
- El Programa Nacional de Acceso a la Justicia de Personas en Condición de
- Vulnerabilidad y Justicia en tu Comunidad.
- Las representaciones institucionales del Poder Judicial.
- Los sectores vinculados a la temática de vulnerabilidad.

Para que este plan se pueda ejecutar se requiere:

- La coordinación intra e interinstitucional.
- La asignación de presupuesto.
- La creación de Programas Presupuestales con enfoque de resultados.
- La articulación con las agencias de cooperación internacional.
- Monitorear las actividades programadas y medir su eficacia respecto a la observancia de las 100 Reglas de Brasilia.

5.1.8. Actividades

El Plan Nacional de Acceso a la Justicia de Personas en Condición de Vulnerabilidad – Poder Judicial (2016) realizó actividades de capacitación y difusión para proporcionar información básica sobre los derechos ciudadanos, así como los procedimientos y requisitos para garantizar un efectivo acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad.

5.2. Fundamentos teóricos

La Comunicación para el Cambio Social de acuerdo con lo que dice Gumucio- Dagron (2004) afirma:

Es una comunicación de la identidad y de la afirmación de valores; amplifica las voces ocultas o negadas, y tiene como fin potenciar la presencia de estas en la esfera pública. Lo consigue a través de un proceso de diálogo público y privado a partir del cual las personas y las comunidades definen quiénes son, de qué disponen, cuáles son sus necesidades y cómo conseguir satisfacerlas para mejorar sus propias vidas. El diálogo se convierte en una herramienta para la identificación colectiva del problema, la toma de decisiones y la aplicación en la comunidad basada en soluciones a los problemas de desarrollo. (p.1.)

La comunicación para el cambio de acuerdo con lo que dice Beltrán (2005) afirma:

Aparece como modelo de apoyo esencial para la creación de acciones participativas a partir de los enunciantes e incluso de los emisores - receptores, dándole vital importancia al mensaje y sobre todo a los efectos con el fin de generar nuevos proyectos para la comunidad, así lo expone Beltrán.(p.6.)

El cambio social de acuerdo con lo que dice Servaes (2008) afirma que:

En general, el cambio social (o desarrollo) puede ser considerado como un cambio significativo de acción social estructurada o de la cultura de una sociedad, comunidad o contexto. Esta definición tan amplia puede ser especificada con base en el número de “dimensiones” del cambio social: espacio (micro, meso, macro), tiempo (corto, mediano y largo plazo), velocidad (lento, incremental, evolucionario versus rápido, fundamental, revolucionario), dirección (progresivo o regresivo), contenido (sociocultural, psicológico, sociológico, organizativo, antropológico, económico, etc.) e impacto (pacífico versus violento). Servaes. (p.2.)

Considero que la comunicación para el desarrollo se ha vuelto esencial para mejorar la calidad de vida de las personas mediante el dialogo y la participación, siendo estas herramientas fundamentales para el desarrollo de una comunidad, quienes toman un rol importante para promover un cambio colectivo. Estas herramientas apuestan por un cambio, teniendo el principal objetivo de

poder lograr un acercamiento de las personas con sus comunidades brindándoles de esta manera un enfoque más preciso sobre la situación actual en la que viven, creando un lugar público favorable al cambio. En este sentido la comunicación para el desarrollo se vuelve un instrumento de difusión que busca expandir la

participación ciudadana con el fin de poder lograr un cambio de comportamiento en las personas. Esto busca conocer las necesidades de cada uno convirtiéndolos en los principales autores para el inicio de un cambio, logrando un impacto positivo apostando por una comunicación ciudadana.

La comunicación en esta coyuntura ha aportado de múltiples maneras al progreso como comunidad de las personas, mejorando la calidad de vida de cada una, requiriendo de forma indispensable la participación de todos, logrando un objetivo común que sea para beneficiar a las comunidades.

5.2.1 Ámbitos que se desarrollan:

a) Justicia Social:

La Justicia Social de acuerdo con lo que dice Aristóteles (2003) afirma que:

“Es dar a cada uno lo que le corresponde; es decir, en proporción a su contribución a la sociedad, sus necesidades y sus méritos personales”, y se refiere a honores, salud y bienes materiales. De esta forma, si se hace la distribución de las riquezas comunes, se hará

según la razón que guarden entre sí las aportaciones particulares. Lo injusto consiste en estar fuera de dicha proporción. Junto a esta justicia distributiva, menciona la justicia conmutativa o correctiva, que restaura la igualdad perdida, dañada o violada, a través de una retribución o reparación regulada por un contrato. (p.9.)

La Justicia Social de acuerdo con lo que dice Sánchez – Valverde (2013) afirma:

Que constituye un principio de la vida en común y en este sentido, se relaciona con el ámbito del derecho y de la legislación que está relacionada con la autoridad legítima del Estado. La teoría de la justicia, como parte de la filosofía jurídico-política, es una teoría crítica de los sistemas de legitimidad. Toda teoría de la justicia incluye, pues, una teoría de la legitimidad y son precisamente los valores, los que conectan ambas nociones.

La Justicia Social de acuerdo con lo que dice Fraser y Hoonneth (2006) afirma que:

El giro provocado por la teoría del reconocimiento lleva a entender la justicia social ampliamente, como garantía de las condiciones sociales para el reconocimiento mutuo. (p.103.)

Considero que la Justicia Social debe llegar a toda clase de personas, de todos los estratos sociales sin diferencia de género, de situaciones económicas o religión buscando de esta forma contribuir de manera positiva a

las necesidades de las personas.

b) Bullying

El bullying escolar de acuerdo a lo que dice Ortega (2008) afirma que:

Es una situación social en la que uno o varios escolares toman como objeto de su actuación injustamente agresiva a otro compañero y lo someten, por tiempo prolongado, a agresiones físicas, burlas, hostigamiento, amenaza, aislamiento o exclusión sociales aprovechándose de su inseguridad, miedo o dificultades personales para pedir ayuda o defenderse. (p.6.)

El bullying o acoso escolar es la exposición que sufre un niño a daños físicos y psicológicos, de forma intencionada y reiterada por parte de otro, en el cual el acosador aprovechará el poder que existe entre él y su víctima para conseguir un beneficio sea material o no, mientras que el acosado se siente indefenso y puede desarrollar una serie de problemas psicológicos que pueden afectar su vida personal o salud, llegando muchas veces a la violencia física. (Corte Superior de Justicia de Arequipa, 2019)

Dentro del programa este ítem tiene el objetivo de concientizar al alumnado para combatir el bullying o violencia escolar, dándoles a conocer sus efectos y sanciones.

Considero que el bullying escolar es cualquier actividad física y/o emocional que va en contra del bienestar social de cualquier escolar ocasionando múltiples daños en la vida de este. El silencio es un factor que se ha vuelto cómplice en esta actividad ya que en la actualidad muchos niños optan por quedarse callados a las amenazas y/o miedo que puedan estar viviendo en esos momentos. Es vital una buena comunicación en casa y en el colegio para poder evitar consecuencias graves a estas agresiones.

La discapacidad de acuerdo con la OMS (2004) afirma que:

"Toda reducción total o parcial de la capacidad para realizar una actividad compleja o integrada, representada en tareas, aptitudes y conductas". Esta reducción de la capacidad puede ser considerada como una deficiencia cognitiva, auditiva, visual, de habla y lenguaje, motora y de destreza, o asociada a la edad"

Dentro del programa este ítem tiene el objetivo de que el Poder Judicial establezca las condiciones necesarias para garantizar la accesibilidad de las personas con discapacidad al sistema de justicia, incluyendo aquellas medidas conducentes a utilizar todos los servicios judiciales requeridos y disponer de todos los recursos que garanticen su seguridad, movilidad, comodidad, comprensión, privacidad y comunicación.

c) Violencia familiar

La violencia familiar y medidas de protección de acuerdo con Gonzales (2003) afirma que:

Acción de carácter intensa realizada con la intención de herir o dañar a alguien o a algo”.

Dentro del programa este ítem tiene el objetivo de capacitar las autoridades de la localidad, jueces de paz, representantes de la sociedad civil, miembros de la Policía Nacional y público en general sobre “Violencia Familiar” y las “Medidas de Protección” que deben brindarse por parte de las autoridades de la localidad.

Considero que la violencia familiar se ha vuelto hoy en día, un tema sin relevancia para las personas, estas agresiones se han convertido en la principal causa de fatídicas decisiones al usar la violencia familiar como primer recurso en las familias. Esto se debe a la falta de apoyo que tienen las personas afectadas, ocasionando que se llegue a decisiones sin vuelta atrás.

d) Conocimiento de derechos

El conocimiento de los derechos para Joaquín Herrera Flores(2008) afirma que:

Los derechos son: “son el resultado de luchas sociales y colectivas que tienden a la construcción de espacios sociales, económicos, políticos y jurídicos que permiten el empoderamiento de todas y todos para poder luchar

plural y diferenciadamente por una vida digna de ser vivida”

Dentro del programa este ítem tiene el objetivo de sensibilizar a los niños y adolescentes para combatir el bullying o violencia escolar, dándoles a conocer sus efectos y sanciones, así como fortalecerlos en el conocimiento de sus derechos.

5.2.2 Estrategias de Comunicación

La Comunicación participativa de acuerdo con Del Valle (2007) afirma que:

La comunicación participativa es como una reflexión enmarcada en el contexto del desarrollo, que involucra dos problemáticas: Primero la problemática del poder, pues al proponer la democracia participativa reubica el poder y la toma de decisiones y una problemática de la identificación, pues para el ejercicio de la participación de las comunidades hace falta recuperar las capacidades autoorganizativas y las dinámicas culturales. (p.9.)

Jankowski (2002) y Lewis (2008) comentaron que:

Los denominados medios comunitarios (radios, televisiones, telecentros) son, sin duda, impulsores privilegiados de la comunicación participativa para el desarrollo. Desde sus orígenes, a finales de la década de los años cuarenta, hasta los trabajos teóricos de sistematización más recientes, los medios comunitarios

se caracterizan por la centralidad que ocupa la participación de la ciudadanía no sólo en la construcción de los mensajes que se difunden, sino también en su gestión y en los procesos de cambio social que se impulsan desde estos medios. (p.1.)

De acuerdo con Servaes (1999, 2003) afirma que:

Los medios de comunicación son, en el contexto del desarrollo, generalmente utilizados para sostener iniciativas de desarrollo por medio de la diseminación de mensajes que instan al público a apoyar proyectos dirigidos hacia el desarrollo. Aún si las estrategias de desarrollo en los países en vías de desarrollo divergen mucho, el modelo usual utilizado en radio, televisión y prensa ha sido predominantemente en el mismo: informar a la población sobre proyectos, ilustrar las ventajas de estos proyectos y recomendar que se les apoye. (párr. 13.)

Considero que la comunicación participativa busca satisfacer las necesidades colectivas de las personas mediante el diálogo que se emplea para mejorar la calidad de vida de las mismas. Con ello se busca satisfacer los intereses de los grupos mediante la implementación de estrategias que permitirán la contribución al desarrollo individual y colectivo de cada uno.

De esta manera la comunicación participativa genera el

diálogo y el trabajo en equipo por la busca conjunta de metas colectivas para la mejora de la calidad de vida de las personas.

5.2.3 Subestrategias

5.2.3.1 Subestrategias de apoyo y legitimación.

La subestrategia de apoyo y legitimación según la guía de planificación participativa de estrategias de comunicación en salud por el Ministerio de Salud Pública y bienestar social (2007) afirma que:

Consiste en argumentos a ser comunicados a los líderes políticos y sociales con el objeto de obtener su aceptación, apoyo y legitimación a favor de un determinado programa de salud. También se incluye en esta subestrategia la preparación de la sociedad en general para que ella entienda el programa de desarrollo, tenga una actitud favorable hacia él y participe de forma consciente de sus actividades y beneficios. Esta subestrategia utiliza sobre todo contactos interpersonales, como lo que suele llamarse de “lobby” o cabildeo, así como reuniones, seminarios y presentaciones audiovisuales. Pero también incluye la organización de eventos que hagan noticia, el envío de material escrito a personas e instituciones, el envío de gacetillas a los grandes medios de comunicación y la obtención de testimonios de personas importantes o populares. (p.17.)

Según Buitrago Jaramillo (2019) afirma que:

Se trata de que los líderes sociales y políticos acepten y apoyen la estrategia comunicativa y colaboren en preparar a la comunidad para que entienda la actividad a desarrollarse y participe de manera consciente en ella. No es lo mismo llegar a una población a presentar una actividad comunicativa cualquiera que ella sea libremente, a que sea presentada y convocada por el alcalde, el sacerdote, el secretario de salud, el gerente del hospital o el rector de una institución educativa. A la vez esa persona delega en otras la coordinación logística de la actividad para que sea exitosa.(p.10.)

Las Subestrategias de apoyo y legitimación según Buitrago Jaramillo (2019) afirma que:

Busca que las instituciones o agrupaciones sociales relevantes se apropien del problema y colaboren en la estrategia comunicativa tendiente a resolver el problema.
(p.11.)

5.2.3.2 Subestrategia de movilización social

Según la guía de planificación participativa de estrategias de comunicación en salud por el Ministerio de Salud Pública y bienestar social (2007) afirma que: Consiste en involucrar como aliados activos a instituciones sociales importantes, que poseen poder de convocatoria e influencia en los grupos de personas con que trabajan. Por ejemplo: la universidad es una

institución que ejerce influencia en los profesores, los alumnos, los funcionarios, los investigadores, los padres de los alumnos, los exalumnos y otros grupos. Otro ejemplo: si se consigue la adhesión de la Federación Campesina, ella puede llevar los mensajes del programa de salud a las organizaciones que forman parte de la federación y, a través de ellas, a miles de habitantes del campo. (p.17.)

5.2.3.3 Subestrategia de comunicación multimedios

La Subestrategia de comunicación multimedios según la guía de planificación participativa de estrategias de comunicación en salud por el Ministerio de Salud Pública y bienestar social (2007) afirma que:

Identifica los grupos de la población cuyas acciones pueden facilitar la solución del problema abordado y les hace llegar mensajes o procesos de capacitación que faciliten los cambios conductuales necesarios. Se usan medios de comunicación de todos los tipos, pero como se trata de un público disperso en amplios territorios, los medios de comunicación masiva son intensamente utilizados. (p.18.)

En suma, las subestrategias de la comunicación participativa al actuar de forma conjunta, buscan lograr una meta para el bien de cada persona que interviene en dicho proceso, mediante el diálogo, se busca promover la participación involucrando en el proceso a cada persona para lograr un fin colectivo

5.2.4 Contenido de Mensajes

La Universidad de Antioquía (2013) afirma que: es la técnica que permite investigar el contenido de las "comunicaciones" mediante la clasificación en "categorías" de los elementos o contenidos manifiestos de dicha comunicación o mensaje. En esta metodología de análisis interesa fundamentalmente el estudio de las ideas comprendidas en los conceptos y no de las palabras con que se expresan. Estudia la comunicación o mensaje en el marco de las relaciones "emisor – receptor". (párr.2.)

5.2.4.1 Información

Andrade, H (2005) afirma que: Propiciar que todas las personas que integran a la organización reciban información relevante, suficiente, confiable y oportuna sobre el entorno, sobre la empresa y sobre el trabajo.

5.2.4.2 Sensibilización

Ortega (2008) a través de su libro "La Educación para el Desarrollo: dimensión estratégica de la cooperación española" nos dice sobre la sensibilización que es una acción a corto plazo que alerta sobre las causas de la pobreza y las estructuras que la perpetúan. Al ser una acción más puntual, no permite profundizar en las causas de las injusticias y en las propuestas, pero constituye el primer paso para la concienciación, rompiendo el círculo vicioso de ignorancia-indiferencia-

ignorancia. Para la difusión del mensaje se suelen utilizar medios de comunicación masivos (como televisión, prensa, radio e Internet) y soportes publicitarios. La sensibilización es importante, aunque no llegue al mismo nivel de profundidad que otras dimensiones de la EpD.

Mediante la sensibilización se despiertan conciencias críticas y prácticas solidarias; por tanto, se hace necesaria la revisión de las prácticas de sensibilización que promueven mensajes simples, engañosos, y catastrofistas, entre otros, que pueden promover el paternalismo y el asistencialismo. (p.3.)

5.2.4.3 Desarrollo de Capacidades

Pedro Guajardo (2019) afirma que:

La comunicación es una capacidad fundamental en cualquier momento de la vida y es un punto clave entre ser un profesional común o ser capaz de destacarse de la competencia.

Cuando aplicamos este concepto al emprendimiento, podemos ver que, las habilidades de comunicación ayudan en la gestión de proyectos, aumenta la productividad y la sincronía entre diferentes colaboradores (que pueden o no ejercer funciones diferenciadas), mejorar el clima organizacional, etc. (párr.1.)

5.2.4.4 Difusión

Crea Business idea (2019) afirma que:

La estrategia de la comunicación externa y difusión incluye tanto la difusión y comunicación a los potenciales beneficiarios directos como a los grupos de destinatarios indirectos (decisiones, otras regiones europeas, medios de comunicación y sociedad). (p.9.)

5.2.5 Alcance

Fernández Collado (2009) afirma que:

Es importante considerar que los programas y actividades de comunicación que se realizan en la organización independientemente del público al que se dirijan, de los objetivos que persigan o de los canales utilizados deben responder a una estrategia común cuya última finalidad será ayudar a la organización a alcanzar sus metas. Por lo tanto, será necesario definir claramente la estrategia referida, a partir de la imagen que la organización desea evocar desde adentro hacia fuera, de acuerdo con su propia cultura. Concebir a la comunicación interna y externa como actividades aisladas puede ser muy peligroso o, por lo menos, poco efectivo. Si bien cada una de ellas tiene sus propias funciones, existe un elemento integrador que las une y las hace ser interdependientes. Este elemento es la estrategia comunicativa global de la organización. (p.11.)

5.2.5.1 Individual

Laswell (1930) afirma que:

Con su modelo de comunicación agregó “el canal (que se convertiría en el cómo); para luego incluir el efecto (que se traduce en el para qué)” Aspecto notablemente interesante ya que a partir de esa concepción se toman en cuenta el alcance de los medios de comunicación comprendiendo los propósitos que se buscan obtener al momento de lanzar un mensaje a través de cualquier medio de comunicación. (p.17.)

5.2.5.2 Colectivo

Curro Lau (2016) afirma que:

Como parte sustancial de la comunicación participativa se encuentra lo relacionado con la comunicación en salud, donde se abarcan estrategias de comunicación diseñadas para informar e influenciar las decisiones individuales y comunitarias que provoquen acciones de mejora en los individuos de una comunidad. Se ha propuesto el uso de los medios de comunicación de manera sistemática de manera que sean herramienta de apoyo para fomentar comportamientos colectivos funcionales. Así se aumenta la concientización sobre aspectos específicos individuales y colectivos. (p.9.)

5.2.6 Público Objetivo

De acuerdo con Mosqueras (2003) afirmaque:

Es la participación de la comunidad afectada en la implementación de estrategias de prevención o promoción que a su vez tengan en cuenta la realidad social y cultural de la comunidad. El proceso de comunicación horizontal juega un papel esencial para posibilitar la participación de la comunidad de una manera igualitaria en la toma de decisiones que afectan sus vidas. Este proceso se basa en el diálogo, aunque se empleen distintos medios de comunicación, ya sean tradicionales o modernos. (p.3.)

5.2.6.1 Público primario

Según la guía de planificación participativa de estrategias de comunicación en salud por el Ministerio de Salud Pública y bienestar social (2007) afirma que:

Comprende aquellos grupos y personas cuyos cambios conductuales llevan directamente a que se realicen los objetivos técnicos de un programa de salud. Pueden ser, por ejemplo, grupos de población priorizadas, o aquellas personas más vulnerables ante un riesgo o una determinada enfermedad, sea por su edad, sexo, por la región en que vive, por su bajo poder adquisitivo, por sus comportamientos o estilos de vida, etc. (p.40.)

5.2.6.2 Público secundario

Según la guía de planificación participativa de estrategias de comunicación en salud por el Ministerio de Salud Pública y bienestar social (2007) afirmaque: Comprende aquellos grupos o personas que pueden influir sobre el público primario en el sentido de facilitar la adopción de los objetivos conductuales necesarios o reforzar dichos cambios.(p.40.)

Considero que para realizar una actividad es indispensable poder llegar a nuestro público mediante el dialogo buscando la participación de cada uno para poder lograr un objetivo de forma conjunta. El rol del público en las tomas de decisiones y la manera que tiene de involucrarse en las situaciones que aquejan a una comunidad se vuelve de vital importancia al momento de buscar soluciones.

5.2.7 Medios de Comunicación

5.2.7.1 Los medios tradicionales

Iyengar & Kinder (1987) afirma que:

Tienen una alta capacidad para definir el grado de importancia asignado a los temas mediante la relevancia noticiosa. (p.2.)

5.2.7.2 Los medios digitales

Según Freundt-Thurne (2013) afirmaque:

La televisión y la radio continúan siendo las plataformas

mediáticas más importantes y las principales herramientas para acceder a las noticias en Perú. Internet no ha significado cambios importantes en la manera de consumir noticias –si bien se ha convertido en la segunda fuente de noticias más confiable después de la radio y antes de la televisión. Esto se debe, al menos en parte, a la baja penetración de banda ancha menor que en cualquier otro país de la región. Una parte importante del acceso a Internet se da a través de puntos de acceso públicos. (p.7.)

5.2.7.3 Personales /Grupales

Sociodrama

Según Castillo (2003) afirma que:

Estas representaciones son espontáneas, sin ensayo alguno y, en ciertas ocasiones, era el público el que subía al escenario a dramatizar. Los temas seleccionados eran importantes, porque reflejaban de forma consciente o inconsciente el entorno social, familiar y psicológico de la audiencia. El público, al participar en esta experiencia espontánea y creativa, podía reflexionar acerca de nuevas actitudes ante situaciones conocidas, convirtiéndose en una transformación de vida. (p.6.)

Dentro del programa de la Corte de Justicia de Arequipa se trabaja con el objetivo de sensibilizar a los alumnos mediante del teatro (sociodrama), respecto a la violencia familiar y bullying, a fin de erradicar dichos

problemas sociales.

5.2.7.4 De apoyo

Capacitaciones:

Las capacitaciones constituyen uno de los pilares para el mejoramiento de la Administración de Justicia y al amparo de las normas antes citadas, siendo que el Poder Judicial es considerada como uno de los Organismos vinculados a la administración de Justicia y mecanismos alternativos de resolución de conflictos, máxime si las personas víctimas de violencia familiar tienen derecho a recibir plena información y asesoramiento adecuado con relación a su situación personal a través de los servicios, organismos u oficinas estatales. (Corte Superior de Justicia de Arequipa, 2019)

Los objetivos de estas capacitaciones es poder informar sobre diversos temas a la población de los que no se tiene un conocimiento completo.

5.2.8 Canales y flujos de comunicación

Según De La Mora (1997) afirmaque:

El canal o también denominado medio de comunicación es el elemento que sirve para trasladar, conservar, amplificar, difundir, transportar o reproducir los mensajes elaborados por un emisor, es el instrumento que ayuda a recorrer las señales hasta un receptor. (p.40.)

Según García (1998) afirmaque:

En la medida en que el hombre utiliza medios o canales de comunicación ajenos a él, es decir deposita sus mensajes en medios materiales o canales soportes, adquiriendo una condición permanente o documentales duplicando o utilizando en todo momento sus mensajes. A los canales que permiten conservar los mensajes a través del tiempo y del espacio de les denomina diacrónicos o de diseminación, la limitación de este tipo de canal es que pierde la posibilidad de estar frente a frente y el contacto interpersonal. En el caso de los canales de transmisión o sincronización, él envió de mensajes es instantáneo puesto que el emisor se pone en contacto con el receptor de manera simultánea. (p.41.)

5.2.9 Tipos de canales

5.2.9.1 Ascendente

Este tipo de comunicación organizacional se presenta cuando los trabajadores (subordinados) transmiten información a sus jefes. Es decir, esta información fluye de niveles inferiores a niveles de jerarquía superior. se presenta en empresas cuyo ambiente y proceso de comunicación permite la participación de los empleados y mantiene políticas democráticas para la intervención de estos. (Anónimo, s.f.)

5.2.9.2 Descendente

Este tipo de comunicación se presenta en los niveles jerárquicos altos y con dirección específica hacia los

autoridad es centralizada y sumamente autoritaria (Anónimo, s.f.).

5.2.9.3 Horizontal o cruzada

La finalidad principal de la comunicación cruzada es incrementar la velocidad en la transmisión de la información, mejorar la comprensión de la información que se transmite y la coordinación de los esfuerzos para lograr cumplir con los objetivos de la empresa (Anónimo, s.f.).

6. ANTECEDENTES

Uno de los antecedentes que se utilizaron fue el trabajo de Grado en Ciencias de la Comunicación Social presentado por Hanco (2019) en la Universidad Nacional del Antiplano de Puno denominado: Estrategias de Comunicación utilizadas por el Programa Nacional de Justicia en tu Comunidad en el Distrito de Acora el cual se realizó un análisis sobre la comunicación para el desarrollo en el entorno de la justicia que enfrenta los pueblos ya que no acceden a la justicia debido a la pobreza y los costos que les representa movilizarse de un lado a otro. Su objetivo principal fue determinar las estrategias de comunicación para el desarrollo que utiliza el Programa Nacional Justicia en tu Comunidad en el Distrito de Acora, como además de identificar los instrumentos de información y sensibilización que emplea el Programa Nacional Justicia en tu Comunidad en el Distrito de

tu Comunidad en el Distrito de Acora. Por ello su método de investigación fue cualitativa usando como técnica la observación, e instrumento la ficha de observación. La primera conclusión que este trabajo arrojó fue que las estrategias de comunicación para el desarrollo más utilizadas por el Programa Nacional Justicia en tu Comunidad en el distrito de Acora son: información y sensibilización, y desarrollo de capacidades. La estrategia de información y sensibilización logra que los actores sociales se interesen en los temas brindados por el programa Justicia en tu Comunidad como violencia familia, trata de personas, derechos del niño y del adolescente, entre otros. Para la ejecución de esas actividades tuvieron como aliados a los personajes de capacidades no fue aplicada adecuadamente puesto que los facilitadores no utilizan guías metodológicas, no evalúan los conocimientos previos de los actores sociales y no abren espacios de dialogo con la población. Así también otra conclusión importante fue que la estrategia de desarrollo de capacidades que utilizó el programa fue mediante charlas capacitaciones y talleres. Los facilitadores y especialistas no realizaron preguntas previas para saber el nivel de conocimiento de los actores sociales, por lo tanto, al finalizar las actividades no se sabe si se aportó en la mejora de sus conocimientos o no. Asimismo, los facilitadores durante las capacitaciones no crean un espacio de dialogo

talleres no se realiza una programación adecuada porque utilizan guías metodológicas.

Otro antecedente es la investigación realizada por Espinosa (2003) para obtener el grado de Licenciada en Comunicación para el Desarrollo por la Universidad Pontificia Universidad Católica del Perú denominada: La Comunicación en la Promoción del Desarrollo Local: Estrategias de Comunicación para Promover compromiso de la población del distrito de Máncora con su plan integral de desarrollo.

Esta investigación tuvo como objetivo buscar hacer partícipe a las personas en actividades para mejorar la calidad de vida de la población en actividades donde puedan dar a conocer su opinión e involucrarse en su misma realidad buscando soluciones para mejorar los problemas que aquejan en la actualidad. Esto permitió que el distrito de Máncora se involucre más en sus problemas, para alcanzar una buena imagen colectiva de desarrollo mediante sus estrategias comunicacionales. También tuvo como objetivo identificar el consumo de medios, formas, espacios y actores de comunicación existentes en el distrito de Máncora, es decir, realizar un diagnóstico socio comunicacional entre los ciudadanos de la ciudad de Máncora. Para esto se empleó una investigación cuantitativa aplicando un cuestionario de dieciocho preguntas a la población del distrito de Máncora a fin de

El objetivo de esta encuesta fue conocer los canales y formas de comunicación de la población en cuestión, así como la presencia de líderes y organizaciones claves en el desarrollo de su distrito. Por ello se concluye que a pesar que la mayoría de la población de Máncora desconoce el Plan Integral de Desarrollo de su distrito, considera que es un instrumento importante para mejorar su calidad de vida, por lo que muestran una actitud favorable de su compromiso para ejecutar dicho plan.

Otra investigación que sirvió de antecedente fue realizada por Gallegos (2015) para obtener el título de Licenciada en Comunicación para el Desarrollo por la Pontificia Universidad Católica del Perú titulada Estrategias de Relacionamento comunitario urbano. Esta investigación tenía como objetivo ver la importancia de las relaciones comunitarias para resolver conflictos y buscar mejorar la calidad de vida de las personas en las zonas urbanas, siendo ese el principal factor a tratar para generar confianza en las personas y obtener resultados positivos al emplear diferentes estrategias comunicacionales.



CAPITULO II

PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Técnica: Encuesta

Instrumento: Cuestionario

8. CAMPO DE VERIFICACIÓN

8.1. Ubicación espacial

El sector de APIPA (Asociación Parque Industrial Porvenir Arequipa) se encuentra ubicado a la altura del Km 47, de la carretera Arequipa– Yura, delimitado por el NORTE con la vía férrea, por el SUR con el eje agrícola que se conecta con toda la campiña de Arequipa, por el ESTE con el centro poblado José Luis Bustamante y Rivero, por el OESTE con el centro poblado Abelardo Quiñones.

8.2. Ubicación temporal

La investigación se realizará en el periodo de tiempo comprendido entre enero del año 2021 y mayo del año 2021.

8.3. Unidades de estudio

8.3.1. Universo/corpus

La investigación se realiza en la ciudad de Arequipa, específicamente en el sector de APIPA (Asociación Parque Industrial Porvenir Arequipa), en donde de acuerdo a la Agencia Municipal de APIPA cuenta con una población total de 33 000 personas en dicho sector.

8.3.2.Muestra/subcorpus

En la determinación de la muestra, se ha considerado los siguientes parámetros:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{(N-1)e^2 + Z^2 pq}$$

$n = 216$

Dónde:

$Z = 1.96$, valor obtenido mediante el nivel de confianza del 95%

$p = 50\%$, probabilidad de éxito

$q = 50\%$, probabilidad de fracaso

$N = 33000$, tamaño de la población

$e = 6.5\%$, error de estimación

9. ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

9.1. Criterios y procedimientos

- Coordinación con la municipalidad de Cerro Colorado, para la solicitud de autorización del estudio de investigación.
- Coordinación con la secretaria técnica de la comisión distrital de acceso a la justicia para personas en condición devulnerabilidad
- Visita al sector de Apipa para la coordinación del proyecto de investigación.
- Aprobación del proyecto.
- Modificaciones a las observaciones, sugerencias, etc. del proyecto.

- Aplicación del cuestionario de acuerdo al cronograma y criterios establecidos.
- Organización de datos, tablas y gráficos estadísticos.
- Análisis de la estadística e interpretación.
- Elaboración del informe final con sugerencias y conclusiones.

9.2. Toma de muestra

- Encuestas realizadas los días 17 y 24 de abril 2021 en el sector de Apipa distrito de Cerro Colorado
- Personas encuestadas: 275
- Las encuestas fueron realizadas, en forma asistida, guardando los protocolos de bioseguridad por la COVID 19 (uso de mascarilla, protector facial, distancia social con las personas, y alcohol para las manos.
- Se obsequiaron lapiceros a las personas encuestadas para evitar manipuleo de uno solo



Nota: Encuesta asistida en APIPA, sector III

10. CRONOGRAMA DE TRABAJO

| ACTIVIDADES | MESES | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|-------|---|---|---|---------|---|---|---|-------|---|---|---|-------|---|---|---|------|---|---|---|
| | Enero | | | | Febrero | | | | Marzo | | | | Abril | | | | Mayo | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Elección e investigación del problema de investigación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Formulación del proyecto | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Presentación y aprobación del proyecto | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Aplicación de una prueba piloto | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Aplicación de una encuesta asistida a la muestra | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Elaboración de cuadros y gráficos estadísticos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Tratamiento estadístico de los datos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

[illegible]



CAPITULO III RESULTADOS

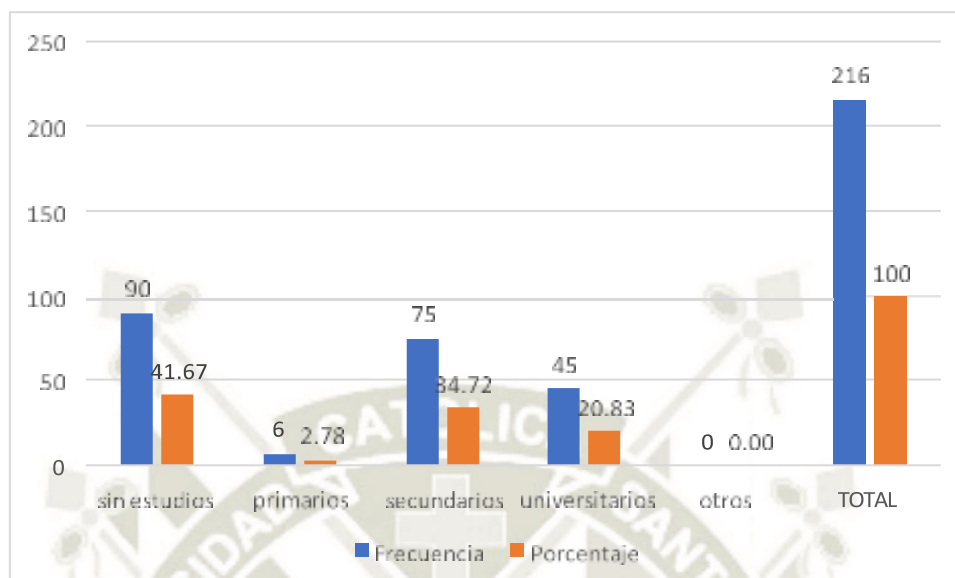
Tabla N° 01

Nivel de estudios

| Nivel de estudios | Frecuencia (f) | Porcentaje (%) |
|-------------------|----------------|----------------|
| sin estudios | 90 | 41.67 |
| primarios | 6 | 2.78 |
| secundarios | 75 | 34.72 |
| universitarios | 45 | 20.83 |
| otros | 0 | 0.00 |
| TOTAL | 216 | 100 |

Fuente: Elaboración propia



Gráfico N°01
Nivel de estudios


Fuente: Elaboración propia

De una muestra de 216 personas, el mayor porcentaje de nivel de estudios se registró con el 41.67% que las personas de APIPA no contaban con estudios, seguido que sólo contaban con estudios secundarios con un 34.72%, universitarios con 20.83%, primarios con 2.78% y con otros un 0.00%

El estudio revela que el porcentaje de 41.67% de personas encuestadas en APIPA no cuenta con ningún estudio, esto se debe por diferentes factores, ya sea por la zona alejada donde residen, o por no haber contado con el apoyo suficiente. Mientras que el resto de personas solo cuentan con estudios o secundarios, universitarios o primarios. Analizando que la mayoría no contaban con ningún tipo de estudios.

Tabla N° 02

¿Participó usted del Programa Nacional de Acceso a la Justicia de Personas en Condición de Vulnerabilidad en los temas de violencia familiar, bullying y conociendo tus derechos?

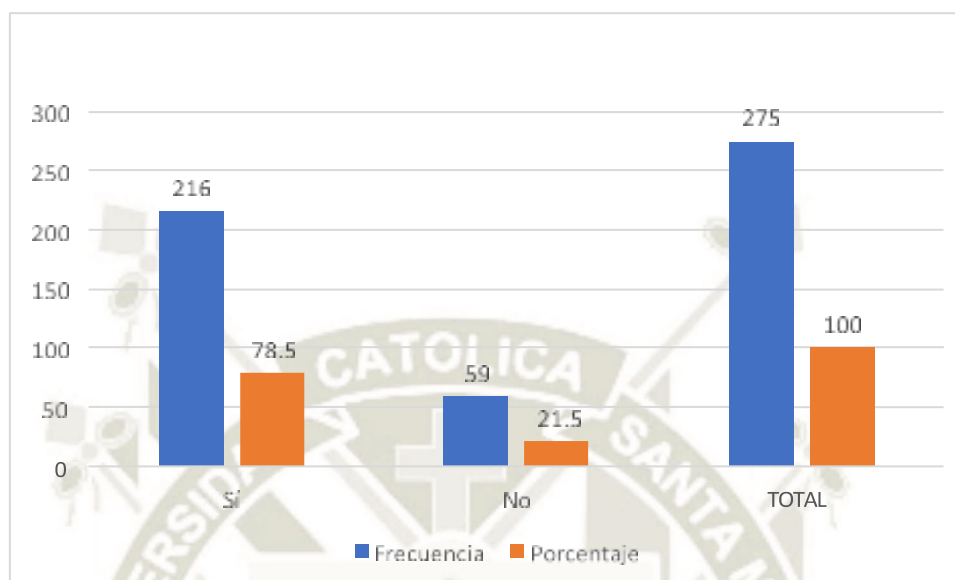
| ¿Participó del programa? | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------|------------|------------|
| Sí | 216 | 78.5 |
| No | 59 | 21.5 |
| TOTAL | 275 | 100 |

Fuente: Elaboración propia



Gráfico N° 02

¿Participó usted del Programa Nacional de Acceso de la Justicia de Personas en Condición de Vulnerabilidad en los temas de violencia familiar, bullying y conociendo tus derechos?



Fuente: Elaboración propia

De los encuestados que en total fueron 275, se consideró de la muestra de 216 personas que fueron solo los que participaron del programa, registrando de dicha manera el mayor porcentaje de participación al Programa Nacional de Acceso a la Justicia de personas en Condición de Vulnerabilidad con un 78.5%, mientras que un 21.5% fue el porcentaje de las personas que no participaron del programa.

Podemos interpretar que la participación al programa por las personas encuestadas en APIPA fue el porcentaje más alto con un 78.5%, por motivos de interés, querer sensibilizarse, aprender más de los temas a desarrollar y al querer adoptar nuevas conductas, mientras que el menor porcentaje con el 21.5% indicó que no participó del programa porque no tomó conocimiento, y por falta de atención e interés.

Tabla N° 03

¿Cómo fue su participación del programa nacional de acceso a la justicia de personas en condición de vulnerabilidad?

| ¿Cómo fue su participación? | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------------------|------------|------------|
| Charlas Informativas | 10 | 4.63 |
| Ferias Informativas | 37 | 17.13 |
| Talleres | 62 | 28.7 |
| Cursos | 64 | 29.63 |
| Participé desinteresadamente | 43 | 19.91 |
| TOTAL | 216 | 100 |

Fuente: Elaboración propia

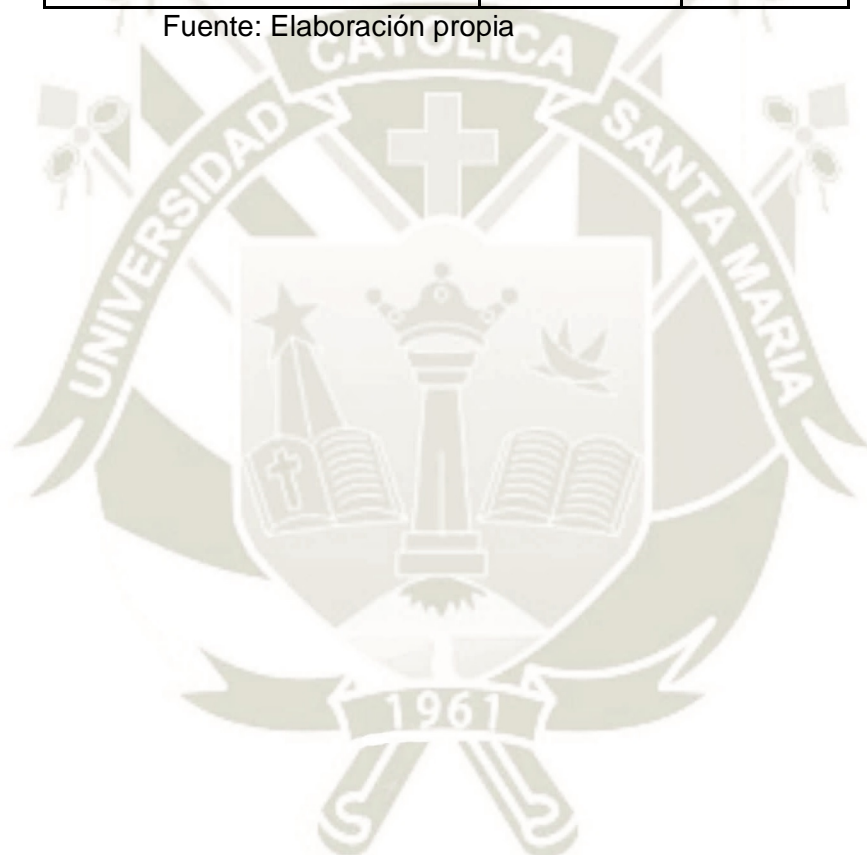
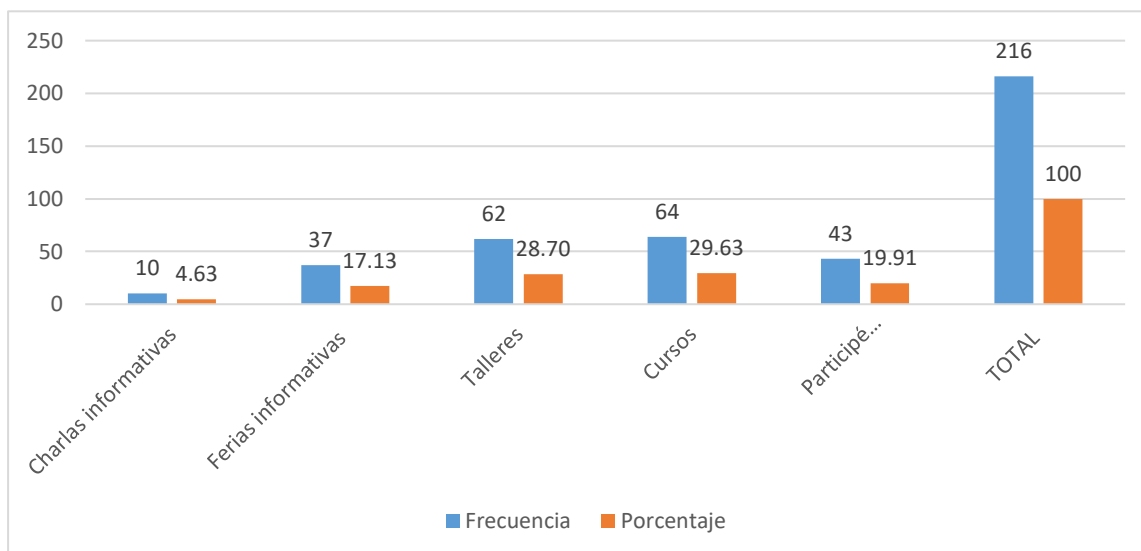


Gráfico N° 03

¿Cómo fue su participación del programa nacional de acceso a la justicia de personas en condición de vulnerabilidad?



Fuente: Elaboración propia

De una muestra de 216 personas, el mayor porcentaje sobre cómo fue la participación al Programa Nacional de Acceso a la Justicia de personas en Condición de Vulnerabilidad se registró con el 29.63% en cursos en APIPA, talleres con un 28.7%, que no participaron del programa un 19.91%, con ferias informativas un 17.13% y charlas informativas con el 4.63%

Se analiza que de las personas encuestadas en APIPA el 29.63% participó mediante cursos en el distrito que permitió que adquirieran conocimientos teóricos y prácticos, fortaleciendo su capacidad de respuesta ante los diferentes cambios del entorno. Con talleres un 28.7%, ferias informativas un 17.13% y charlas informativas con el 4.63%, esto indica que hubo interés y deseos de involucrarse en el desarrollo de la campaña.

Tabla N° 04

¿Cómo ha tomado conocimiento del programa nacional de acceso a la justicia de personas en condición de vulnerabilidad?

| Conocimiento del programa | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------------------|------------|------------|
| Radio | 0 | 0 |
| Periódico | 0 | 0.00 |
| Televisión | 0 | 0.00 |
| Redes Sociales | 173 | 80.09 |
| U otras personas | 43 | 19.91 |
| TOTAL | 216 | 100 |

Fuente: Elaboración propia

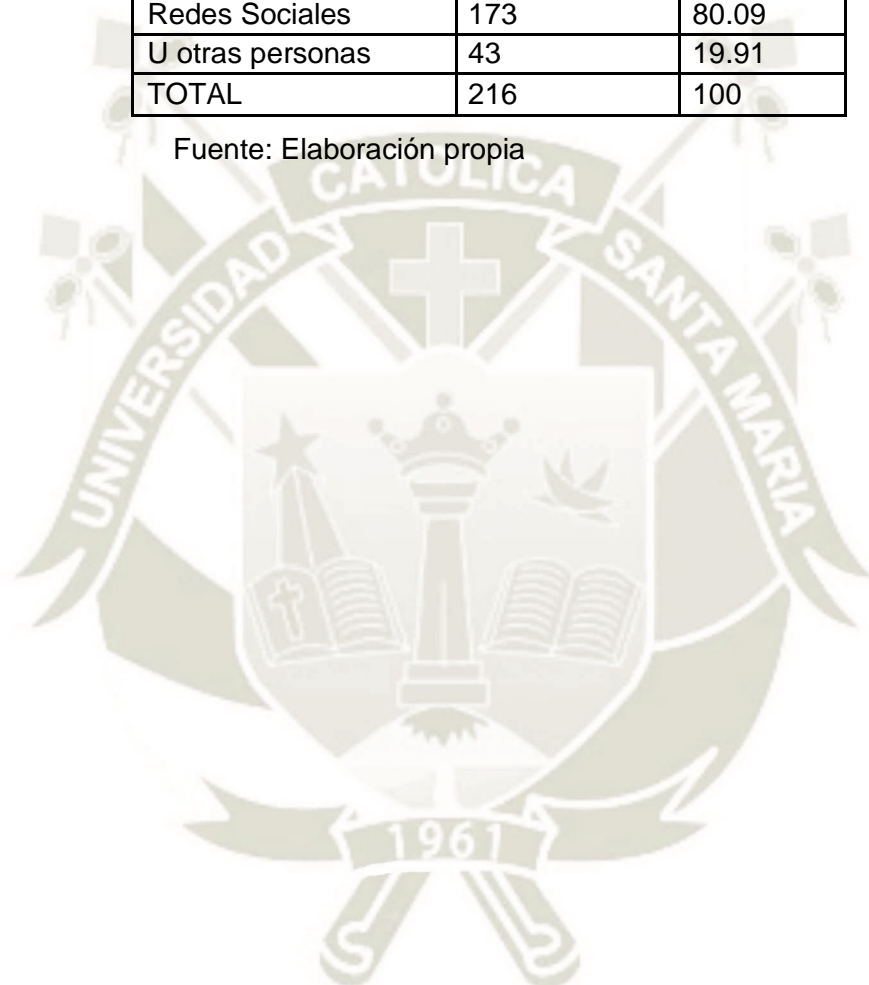
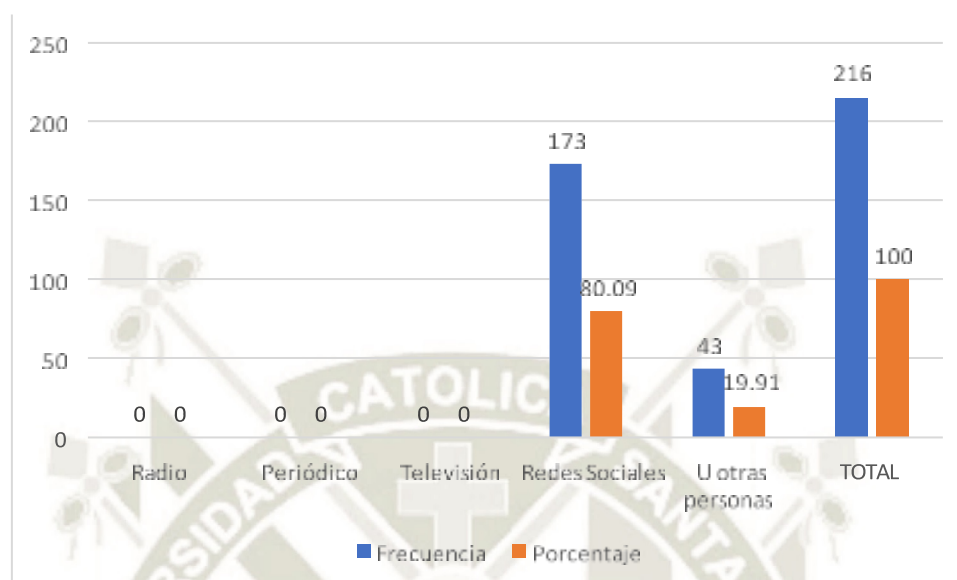


Gráfico N° 04

¿Cómo ha tomado conocimiento del programa nacional de acceso a la justicia de personas en condición de vulnerabilidad?



Fuente: Elaboración propia

De una muestra de 216 personas, el mayor porcentaje sobre el cómo tomaron conocimiento del programa fue con 80.09% mediante redes sociales, otras personas con un 19.91%, y se registró un porcentaje de 0.00% en radio, periódico y televisión.

Observamos en el siguiente grafico que si bien es cierto las redes sociales son un 80.9% que es un gran porcentaje y también no damos cuenta que la comunicación interpersonal , como medio alternativo de persona a persona tiene bastante significancia ya que cuenta con un 19.91 como un medio de comunicación efectivo dentro de los medios de comunicación que conocemos y observamos también que los medios de comunicación tradicionales , como la radio, periódico y televisión dentro de este proyecto no son aquellos que son más utilizados , en este caso vemos que es un público particular para poder tener alcance o llega hacia ellos.

Tabla N° 05

Los temas que desarrollaron en la campaña. ¿le sirvieron?

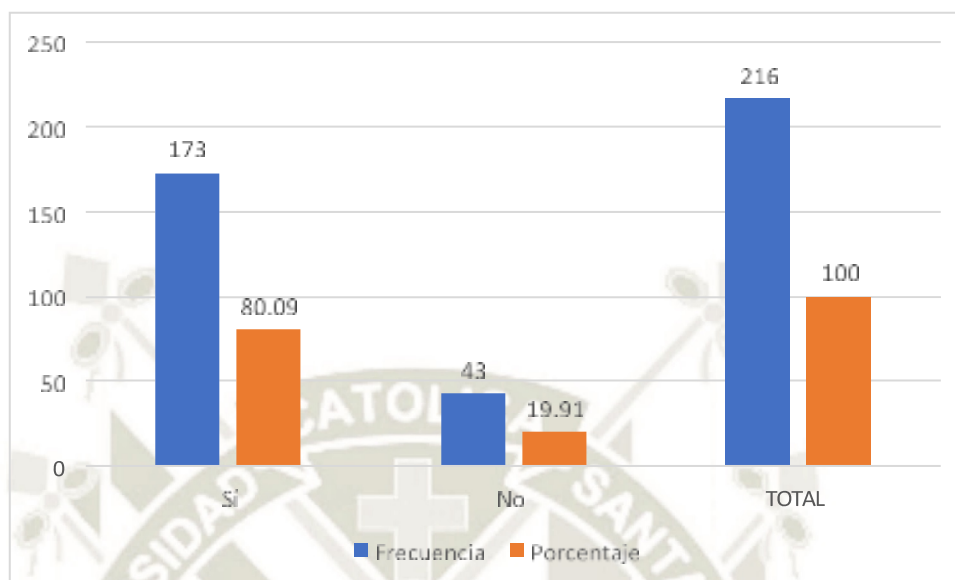
| ¿Los temas le sirvieron? | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------|------------|------------|
| Sí | 173 | 80.09 |
| No | 43 | 19.91 |
| TOTAL | 216 | 100 |

Fuente: Elaboración propia



Gráfico N° 05

Los temas que desarrollaron en la campaña. ¿le sirvieron?



Fuente: Elaboración propia

De una muestra de 216 personas, el mayor porcentaje sobre el aprovechamiento de los temas desarrollados en la campaña del Programa Nacional De Acceso a la Justicia de personas en condición de vulnerabilidad se dio con un 80.09% y un 19.91% las personas a las cuales no les fueron útiles dichos temas.

La mayor parte de los encuestados en APIPA con un 80.09% indico que los temas desarrollados les sirvieron ya que los aprovecharon de manera óptima por interés y deseos de cambiar su comportamiento ante los diferentes problemas sociales y un 19.91% indico que los temas no les fueron de utilidad.

Tabla N° 06

¿Le resultó fácil de comprender los temas trabajados en las campañas?

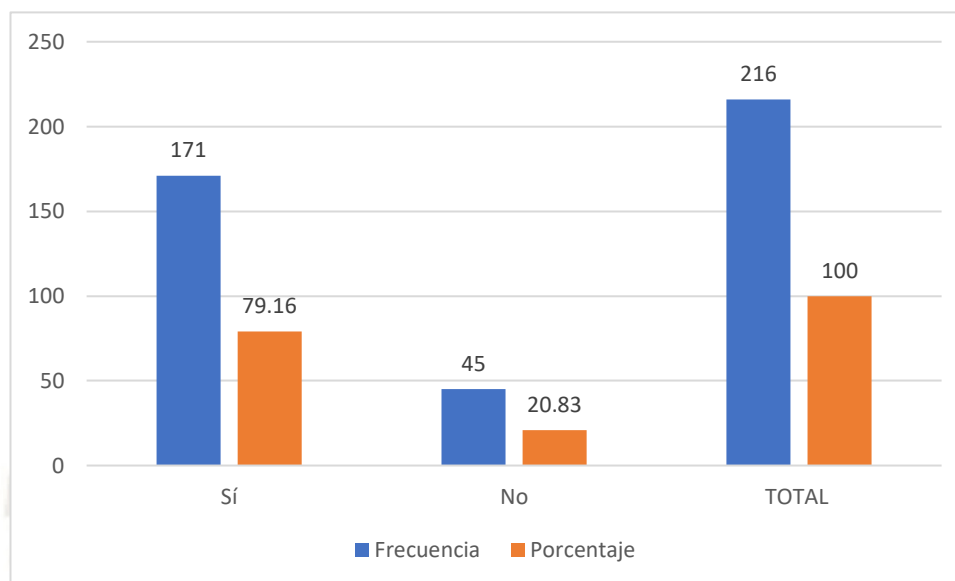
| ¿Le resultó fácil de comprender los temas? | Frecuencia | Porcentaje |
|--|------------|------------|
| Sí | 171 | 79.16 |
| No | 45 | 20.83 |
| TOTAL | 216 | 100 |

Fuente: Elaboración propia



Gráfico N° 06

¿Le resultó fácil de comprender los temas trabajados en las campañas?



Fuente: Elaboración propia

De una muestra de 216 personas, el mayor porcentaje de personas en APIPA que comprendieron los temas desarrollados en las campañas del Programa Nacional De Acceso a la Justicia de personas en condición de vulnerabilidad fue de 79.16% y que no un 20.83%.

Podemos interpretar que un 79.16% nos respondieron que si comprendieron los temas desarrollados en las campañas y la forma que se dio a conocer el mensaje principal, de esta manera pudieron ser participantes activos en las actividades que se llevaron a cabo mientras que un 20.83% nos respondió que no por el lenguaje empleado resultando difícil al momento de comprender el mensaje. Esto tiene relación a mi grafico N°1, denominado nivel de estudios con que la mayoría de personas que participaron no contaban con un nivel de estudios, y algunos solo contaban con estudios secundarios.

Tabla N° 07

¿Está usted satisfecho con las actividades que viene organizando la Corte Superior de Justicia de Arequipa con el Programa Nacional de Acceso a la Justicia de Personas en Condición de Vulnerabilidad?

| ¿Quedó satisfecho con las actividades? | Frecuencia | Porcentaje |
|--|------------|------------|
| Totalmente Satisfecho | 156 | 72.22 |
| Satisfecho | 10 | 4.63 |
| Regular | 3 | 1.39 |
| Insatisfecho | 4 | 1.85 |
| Totalmente Insatisfecho | 43 | 19.91 |
| TOTAL | 216 | 100 |

Fuente: Elaboración propia

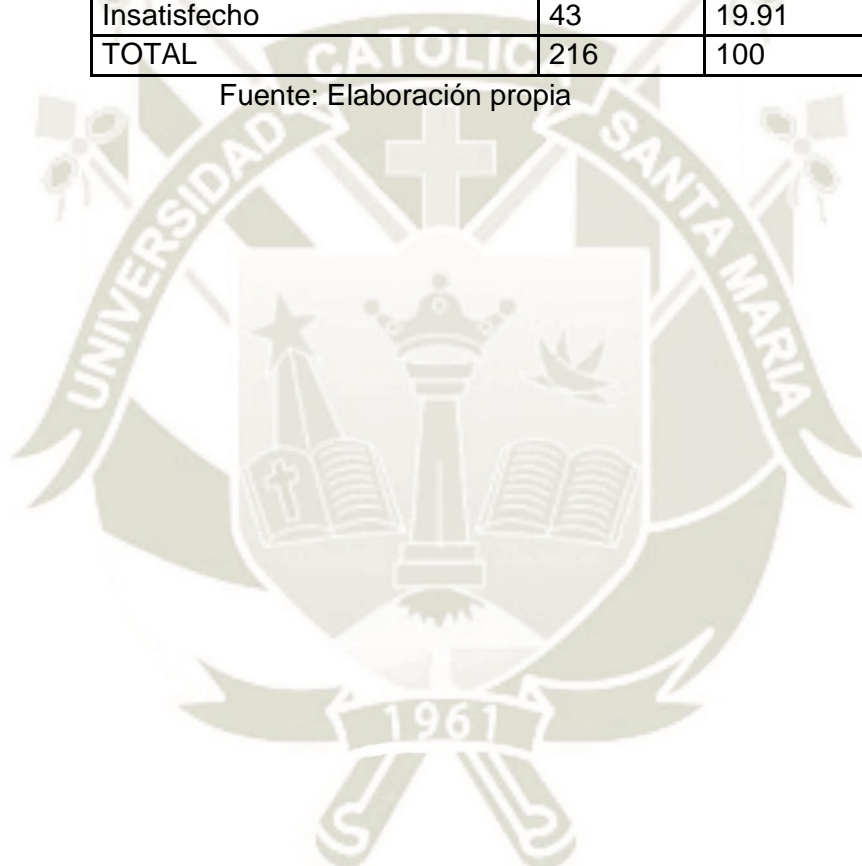
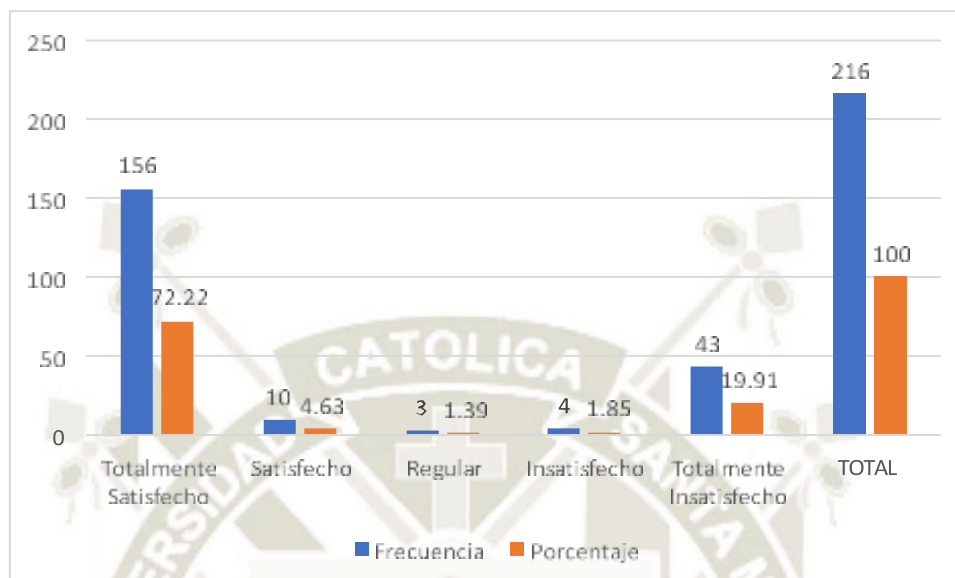


Gráfico N° 07

¿Está usted satisfecho con las actividades que viene organizando la Corte Superior de Justicia de Arequipa con el Programa Nacional de Acceso a la Justicia de Personas en Condición de Vulnerabilidad?



Fuente: Elaboración propia

De una muestra de 216 personas, el mayor porcentaje quedó totalmente satisfecho con un 72.22% en cuanto a las actividades desarrolladas en las campañas del Programa Nacional De Acceso a la Justicia de personas en Condición de Vulnerabilidad, totalmente insatisfechas un 19.91%, satisfechas 4.63%, insatisfechos un 1.85% y regular con un 1.39%.

Se analiza que de las personas encuestadas en APIPA, un 72.22% quedó totalmente satisfecho, y un 4.63% quedaron satisfechos con las actividades, analizando que fue casi el 80% de personas encuestadas que quedaron totalmente satisfechos siendo este un resultado bastante óptimo, por los temas desarrollados, el material informativo y el impacto que causó la visualización de videos y de material audiovisual

Tabla N° 08

¿Qué temática desarrollada considera que benefició a su distrito?

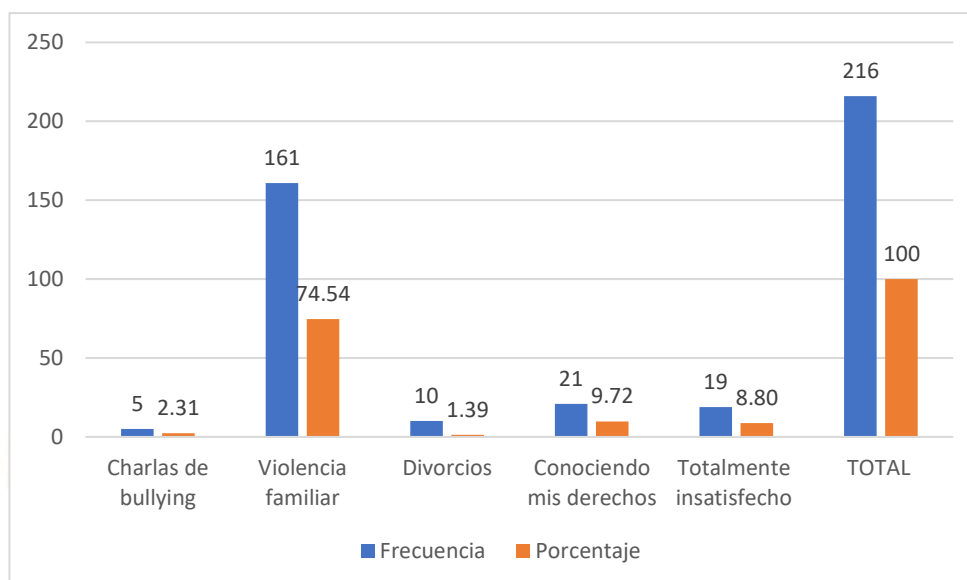
| ¿Qué temática desarrollada considera que benefició a su distrito? | Frecuencia | Porcentaje |
|---|------------|------------|
| Charlas de bullying | 5 | 2.31 |
| Violencia familiar | 161 | 74.54 |
| Divorcios | 10 | 1.39 |
| Conociendo mis derechos | 21 | 9.72 |
| Totalmente insatisfecho | 19 | 8.80 |
| TOTAL | 216 | 100 |

Fuente: Elaboración propia



Gráfico N° 08

¿Qué temática desarrollada considera que benefició a su distrito?



Fuente: Elaboración propia

De una muestra de 216 personas, el mayor porcentaje con un 74.54% indicó que el tema de violencia familiar benefició a APIPA, conociendo mis derechos con 9.72%, desprotección familia con 8.8%, divorcios con 1.39 % y charlas de bullying con un 2.31%.

Se interpreta un 74.54% indicó que el tema de violencia familiar benefició a APIPA, ya que es un asunto de máximo interés social, principalmente por la gravedad de las consecuencias que de él se derivan, conociendo mis derechos con un 9.72%, desprotección familiar con 8.8%, divorcios con 4.63% y charlas de bullying con un 2.31%, se consideraron dentro de los temas que beneficiaron a la población al desarrollarse en las campañas por el impacto que tiene en la sociedad.

Tabla N° 09

¿Hasta el momento el Programa Nacional de Acceso a la Justicia de Personas en Condición de Vulnerabilidad ha cumplido con sus expectativas?

| Expectativas del programa | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------------------|------------|------------|
| Excelente | 25 | 11.57 |
| Muy bueno | 74 | 34.26 |
| Regular | 34 | 15.74 |
| Malo | 56 | 25.93 |
| Muy malo | 27 | 12.50 |
| TOTAL | 216 | 100 |

Fuente: Elaboración propia

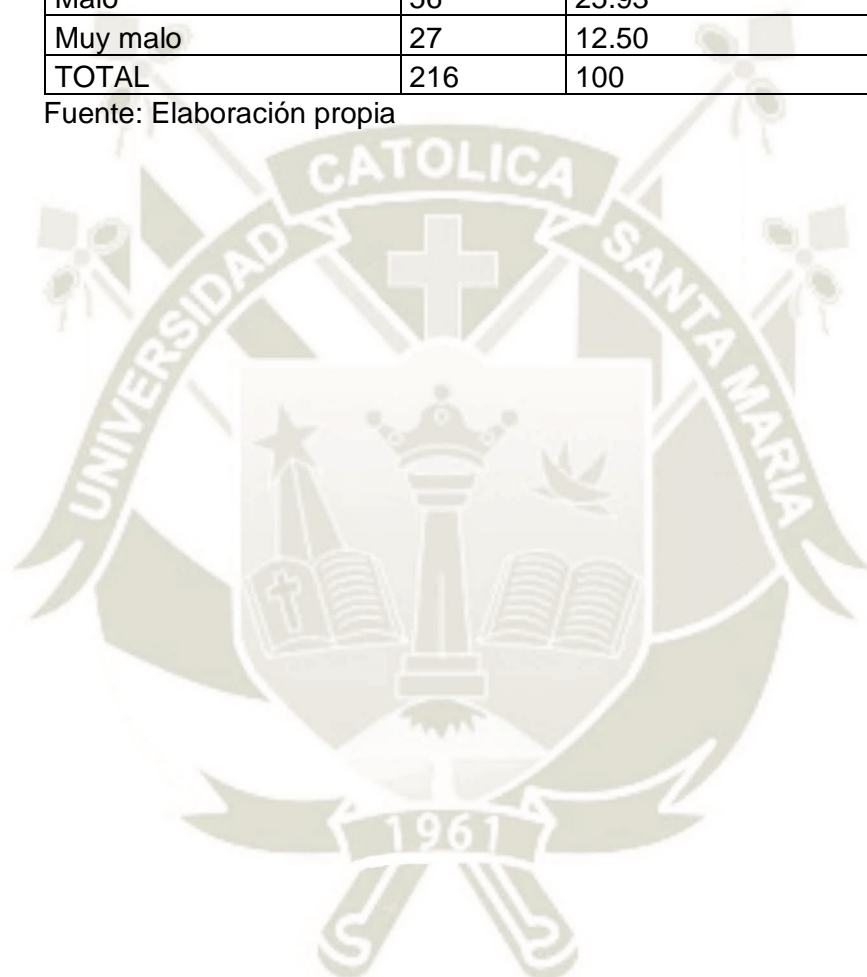
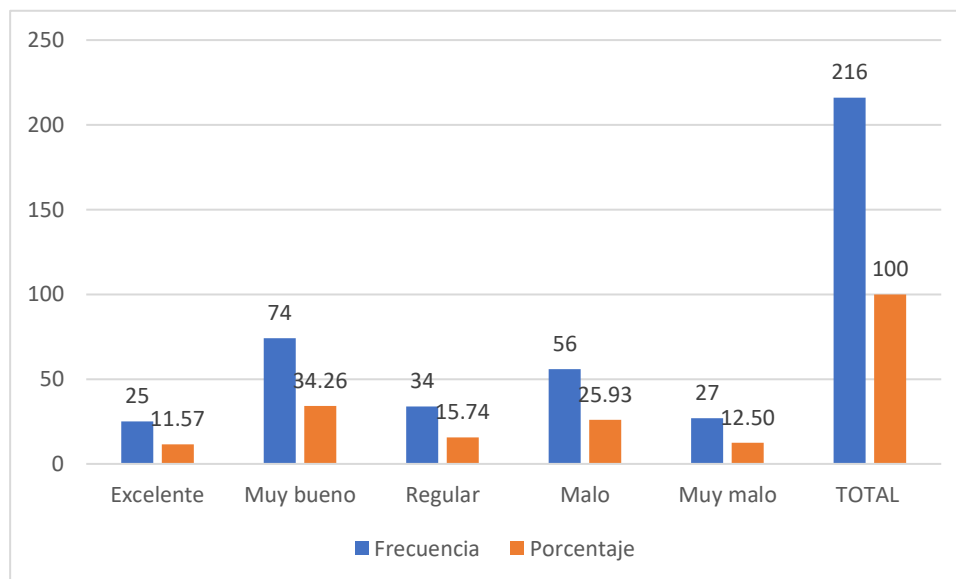


Gráfico N° 09

¿Hasta el momento el Programa Nacional de Acceso a la Justicia de Personas en Condición de Vulnerabilidad ha cumplido con sus expectativas?



Fuente: Elaboración propia

De una muestra de 216 personas, el mayor porcentaje en cuanto a expectativas del Programa Nacional de Acceso a la Justicia de personas en Condición de Vulnerabilidad se dio con un 34.26 % que se desarrolló de manera muy buena, malo un 25.92%, regular un 15.74%, muy malo un 12.5% y excelente con un 11.57%.

El estudio revela un 34.26 % indicó que se desarrolló de manera muy buena, y un 11.57 % de manera excelente. Tuvieron una opinión positiva acerca del Programa Nacional De Acceso a la Justicia de personas en Condición de Vulnerabilidad habiendo cumpliendo sus expectativas, por la temática desarrollada y la manera de acerca la justicia a las personas vulnerables.

Tabla N° 10

¿Usted cree que el alcance que tuvo el programa hacia zonas alejadas debería darse más seguido?

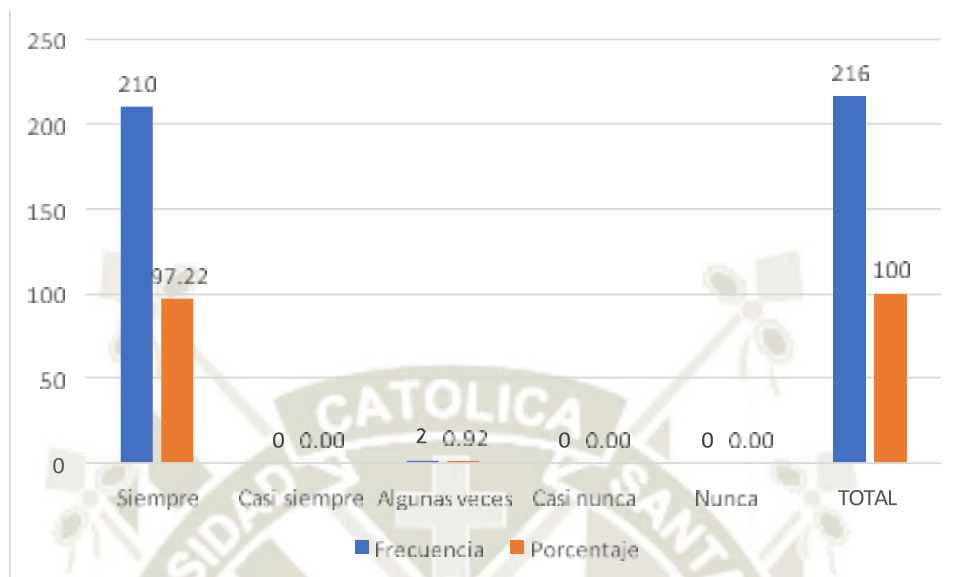
| Alcance a zonas alejadas | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------|------------|------------|
| Siempre | 210 | 97.22 |
| Casi siempre | 0 | 0.00 |
| Algunas veces | 2 | 0.92 |
| Casi nunca | 0 | 0.00 |
| Nunca | 0 | 0.00 |
| TOTAL | 216 | 100 |

Fuente: Elaboración propia



Gráfico N° 10

¿Usted cree que el alcance que tuvo el programa hacia zonas alejadas debería darse más seguido?



Fuente: Elaboración propia

De una muestra de 216 personas, el mayor porcentaje del 97.22% fue en cuanto a la frecuencia de que siempre se debería realizar un alcance a zonas alejadas por el Programa Nacional De Acceso a la Justicia de personas en Condición de Vulnerabilidad, algunas veces con 0.92%, y finalmente en cuanto a casi siempre, casi nunca y nunca con un 0.00%.

El estudio revela que el 97.22% de personas encuestadas en APIPA cree que el programa debería llegar más seguido a zonas alejadas, sin embargo, muchas veces los canales y los medios no son los adecuados para que las personas puedan tener conocimiento de dichas campañas. Faltaría trabajar más en los canales y medios para que puedan llegar adecuadamente a la población que no cuentan con las facilidades de trasladarse a otro distrito, o pensar en usar medios alternativos como, por ejemplo, el perifoneo, y poder transmitir así el conocimiento de las campañas y de esta manera realizarlo de manera más rápida y efectiva a zonas donde no muchas veces llega la información.

Tabla N° 11

¿Usted cómo calificaría el programa?

| ¿Usted cómo calificaría el Programa? | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------------------|------------|------------|
| Bueno | 137 | 63.43 |
| Muy bueno | 53 | 24.54 |
| Regular | 21 | 0.92 |
| Malo | 5 | 2.31 |
| Muy malo | 0 | 0.00 |
| TOTAL | 216 | 100 |

Fuente: Elaboración propia

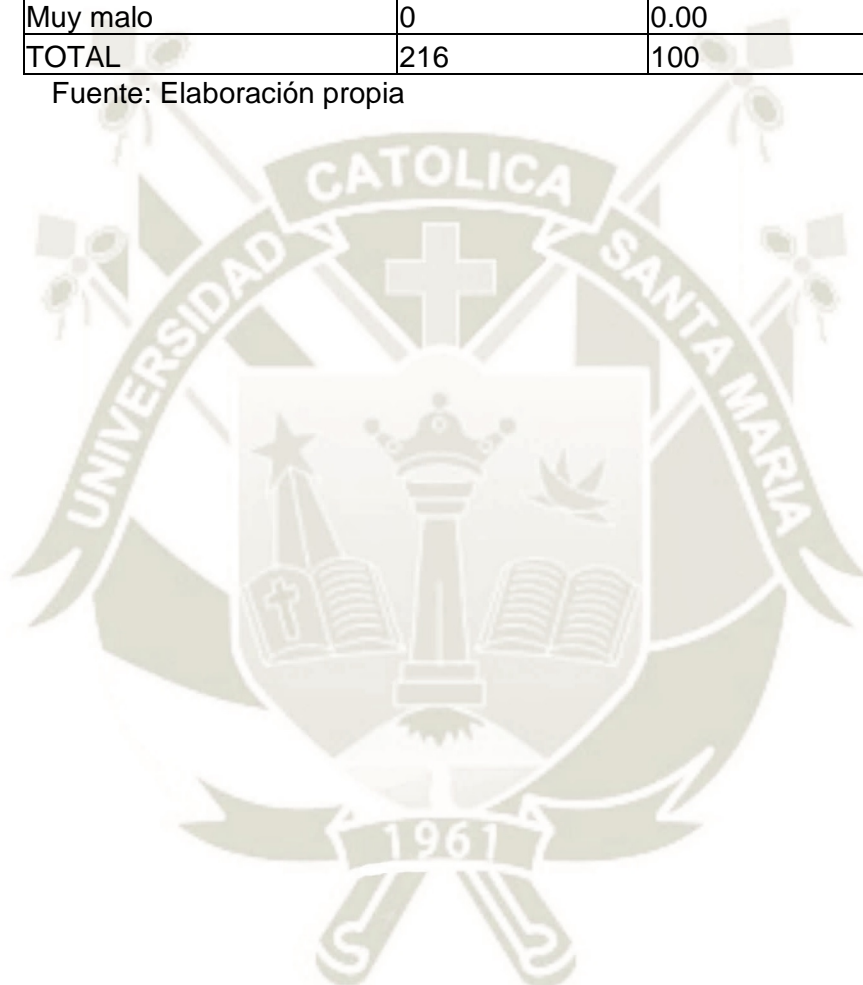
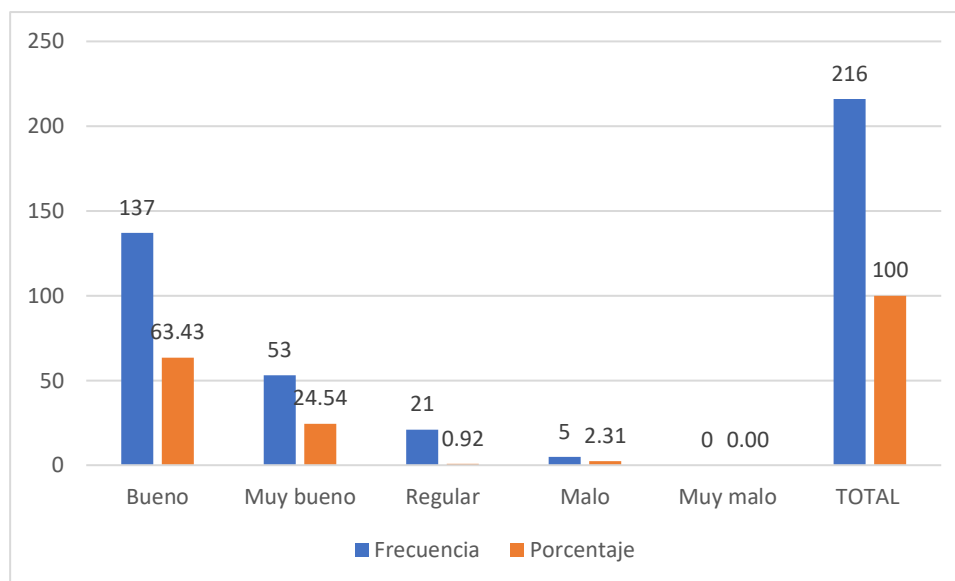


Gráfico N° 11

¿Usted cómo calificaría el programa?



Fuente: Elaboración propia

De una muestra de 216 personas, el mayor porcentaje sobre la calificación al Programa Nacional de Acceso a la Justicia de personas en Condición de Vulnerabilidad fue bueno con un 63.42%, muy bueno con 24.54%, regular con 9.72%, malo con 2.31% y muy malo con un 0.00%.

Se analiza que de las personas encuestadas en APIPA, un 53.42% le dan el reconocimiento al programa por realizar este tipo de actividades, más aún cuando no desarrollan solo temas de justicia, sino también problemas que aquejan a la sociedad, desarrollando campañas en zonas alejadas, esto con el fin de promover la difusión de información sobre los diversos temas que se desarrollan en las campañas, permitiendo el acceso a la justicia a personas de los diversos grupos de población en condición de vulnerabilidad en todos los distritos de la ciudad como también, en todas las regiones del Perú.

Tabla N° 12

¿Cuál es la razón por la que participaste del Programa Nacional de Acceso a la Justicia de Personas en Condición de Vulnerabilidad?

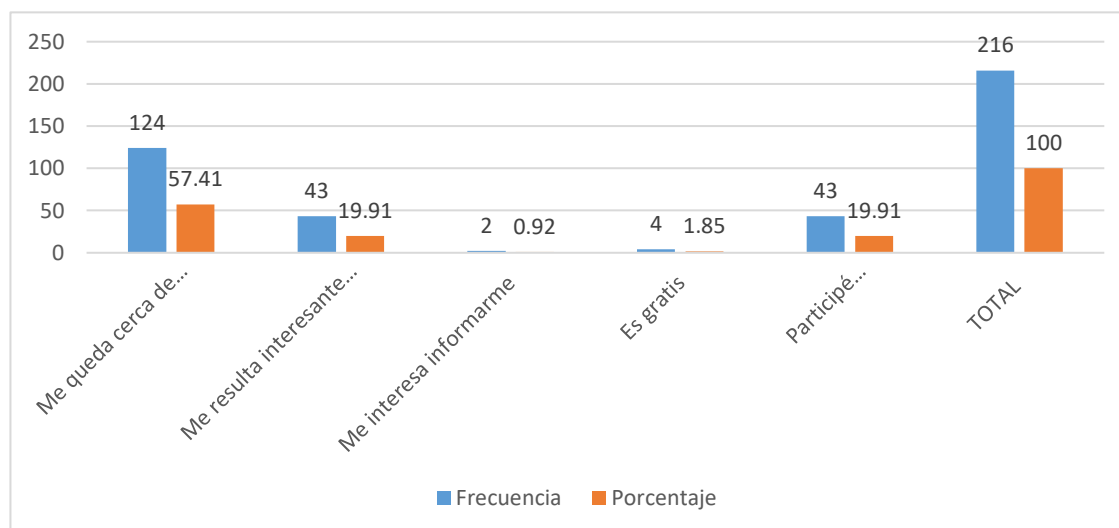
| ¿Cuál es la razón por la que participaste | Frecuencia | Porcentaje |
|--|------------|------------|
| Me queda cerca de donde vivo | 124 | 57.41 |
| Me resulta interesante los temas que abordan | 43 | 19.91 |
| Me interesa informarme | 2 | 0.92 |
| Es gratis | 4 | 1.85 |
| Participé desinteresadamente | 43 | 19.91 |
| TOTAL | 216 | 100 |

Fuente: Elaboración propia



Gráfico N°12

¿Cuál es la razón por la que participaste del Programa Nacional de Acceso a la Justicia de Personas en Condición de Vulnerabilidad?



Fuente: Elaboración propia

De una muestra de Un 57.41% participó del programa porque quedaba cerca al lugar donde residían, un 19.91% participó porque los temas desarrollados resultaron de completo interés, gratis con un 1.85%, y les interesó informarse con un 0.92%.

Se interpreta en el siguiente gráfico que la participación de la mayoría de las personas fue porque era un lugar cerca de las viviendas de cada participante, teniendo ellos la facilidad de trasladarse y llegar al lugar donde estaba el lugar de campaña, también se observa que las personas asisten por interés a los temas a desarrollarse despertando conciencia en las personas.

Tabla N° 13

¿Qué fue lo que más llamó su atención en el desarrollo de la campaña?

| ¿Qué llamó más su atención? | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------------|------------|------------|
| Los temas | 90 | 41.67 |
| Las actividades | 26 | 12.04 |
| El material | 22 | 10.18 |
| Los efectos sonoros | 35 | 16.20 |
| No me llamó la atención | 43 | 19.91 |
| TOTAL | 216 | 100 |

Fuente: Elaboración propia

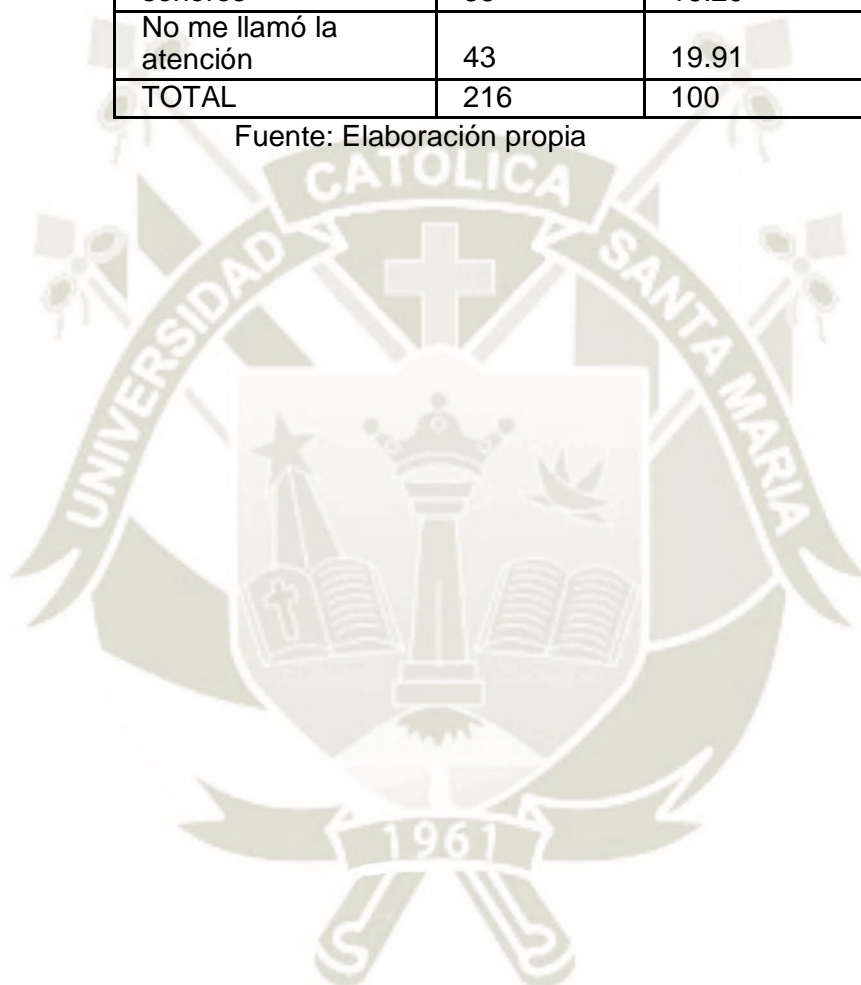
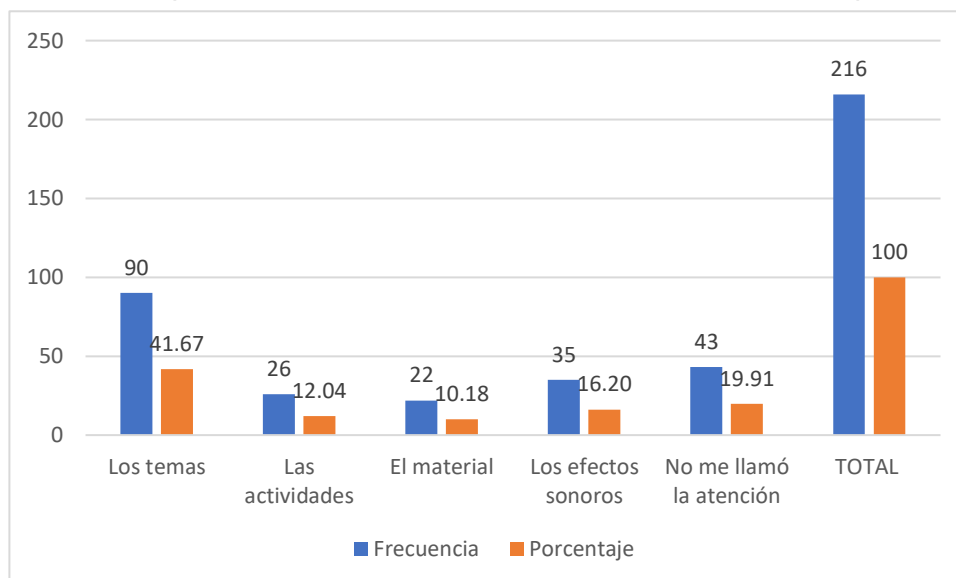


Gráfico N° 13

¿Qué fue lo que más llamó su atención en el desarrollo de la campaña?



Fuente: Elaboración propia

De una muestra de 216 personas, el mayor porcentaje con un 41.67%, se dio en que los temas fueron lo más resaltante en el desarrollo de las campañas, que no les llamaron la atención 19.91%, al resto les llamó la atención los efectos sonoros con 16.20%, actividades con 12.04%, y materiales con un 10.18%.

Se interpreta que un 41.67% indicó que los temas desarrollados en las campañas fueron lo más relevante causando un gran impacto en ellos despertando conciencia, un 16.20% indicó darles más importancia a los medios sonoros, 12.4% por las actividades que se realizaron de diversos temas, como los teatros o capacitaciones y finalmente un 10.18% por el material que se otorgó en el desarrollo del programa.

Tabla N° 14

¿Ha visto o recibido información del Programa Nacional de Acceso a la Justicia de Personas en Condición de Vulnerabilidad?

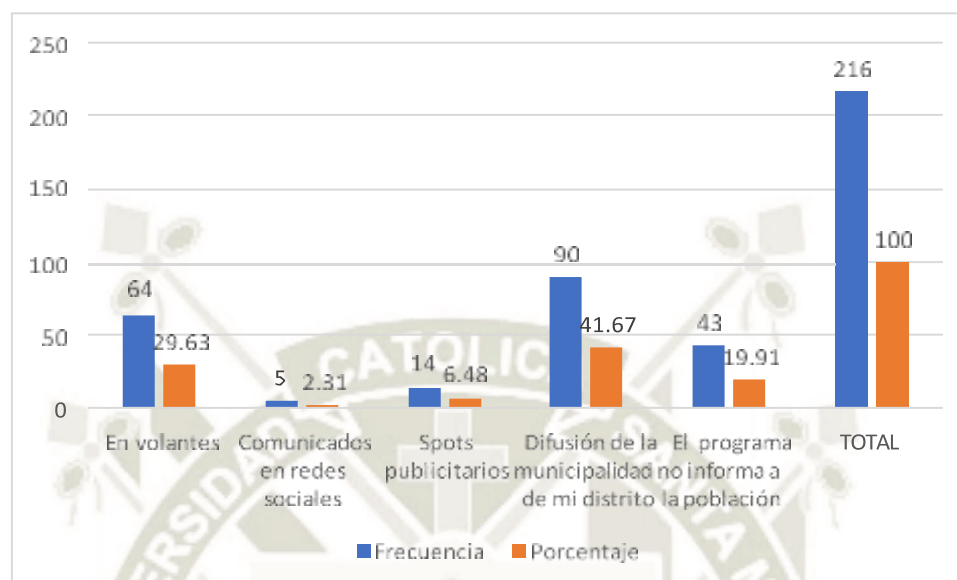
| ¿Ha visto o recibido información del programa? | Frecuencia | Porcentaje |
|--|------------|------------|
| En volantes | 64 | 29.63 |
| Comunicados en redes sociales | 5 | 2.31 |
| Spots publicitarios | 14 | 6.48 |
| Difusión de la municipalidad de mi distrito | 90 | 41.67 |
| El programa no informa la población | 43 | 19.91 |
| TOTAL | 216 | 100 |

Fuente: Elaboración propia



Gráfico N° 14

¿Ha visto o recibido información del Programa Nacional de Acceso a la Justicia de Personas en Condición de Vulnerabilidad?



Fuente: Elaboración propia

De una muestra de 216 personas, el mayor porcentaje con un 41.67%, se registró que la difusión de la municipalidad fue el motivo de la participación de las personas en APIPA, seguido de los volantes con 29.63%, que el programa no informaba a la población con 19.91%, spots publicitarios con 6.48%, y comunicados en redes sociales con un 2.31%.

En el siguiente grafico se observa que el perifoneo y el boca a boca por parte de la municipalidad de APIPA apoyó de manera significativa a la difusión de estas caravanas de justicia registrándolo con un 41.67 % como también con un 29.53 %, los volantes que proporciona el programa a los recolectores de basura, resultaron teniendo el reconocimiento por parte de los participantes de las campañas. También se analiza que un 6.48 indico que recibieron información con los spots publicitarios y un 2.31 % con los comunicados en redes sociales que vendría a ser Facebook

Tabla N° 15

Antes de empezar la campaña, ¿Usted tenía conocimiento de los temas a tratar?

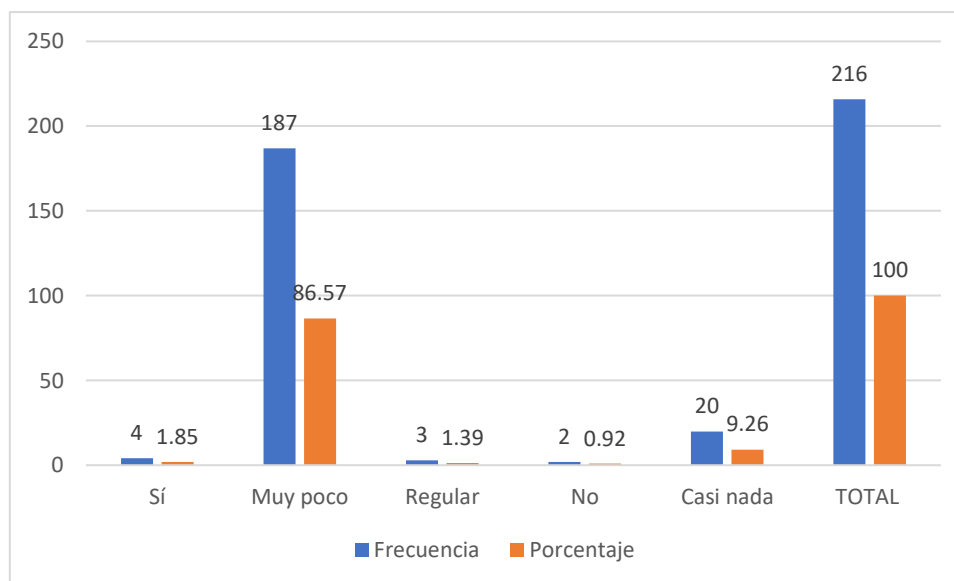
| ¿Tenía conocimiento de los temas a tratar? | Frecuencia | Porcentaje |
|--|------------|------------|
| Sí | 4 | 1.85 |
| Muy poco | 187 | 86.57 |
| Regular | 3 | 1.39 |
| No | 2 | 0.92 |
| Casi nada | 20 | 9.26 |
| TOTAL | 216 | 100 |

Fuente: Elaboración propia



Gráfico N° 15

Antes de empezar la campaña. ¿Usted tenía conocimiento de los temas a tratar?



Fuente: Elaboración propia

De una muestra de 216 personas, el mayor porcentaje se registró con un 86.57% que tenían muy poco conocimiento acerca a los temas a desarrollarse en la campaña, seguido del 9.26% con casi nada, sí con 1.85%, regular con 1.39% y no con un 0.92%.

Observamos en el grafico que un 86.57% tenían muy poco conocimiento de los temas desarrollados, viniendo en relación al grafico N°1 que la mayoría de personas encuestadas no contaban con ningún tipo de estudio, o sólo contaban con estudios primarios y secundarios, lo cual fue un obstáculo para lograr un pleno entendimiento.

Tabla N° 16

El lenguaje utilizado por el asesor que le ha tocado. ¿Le ha resultado claro?

| El lenguaje utilizado por el asesor que le ha tocado. ¿Le ha resultado claro? | Frecuencia | Porcentaje |
|---|------------|------------|
| Sí | 62 | 28.7 |
| No | 1 | 0.46 |
| Regular, usó términos jurídicos | 87 | 40.28 |
| Casi nada, no se comunicó en mi idioma natal | 23 | 10.65 |
| No entendí la mayoría de la información | 43 | 19.91 |
| TOTAL | 216 | 100 |

Fuente: Elaboración propia

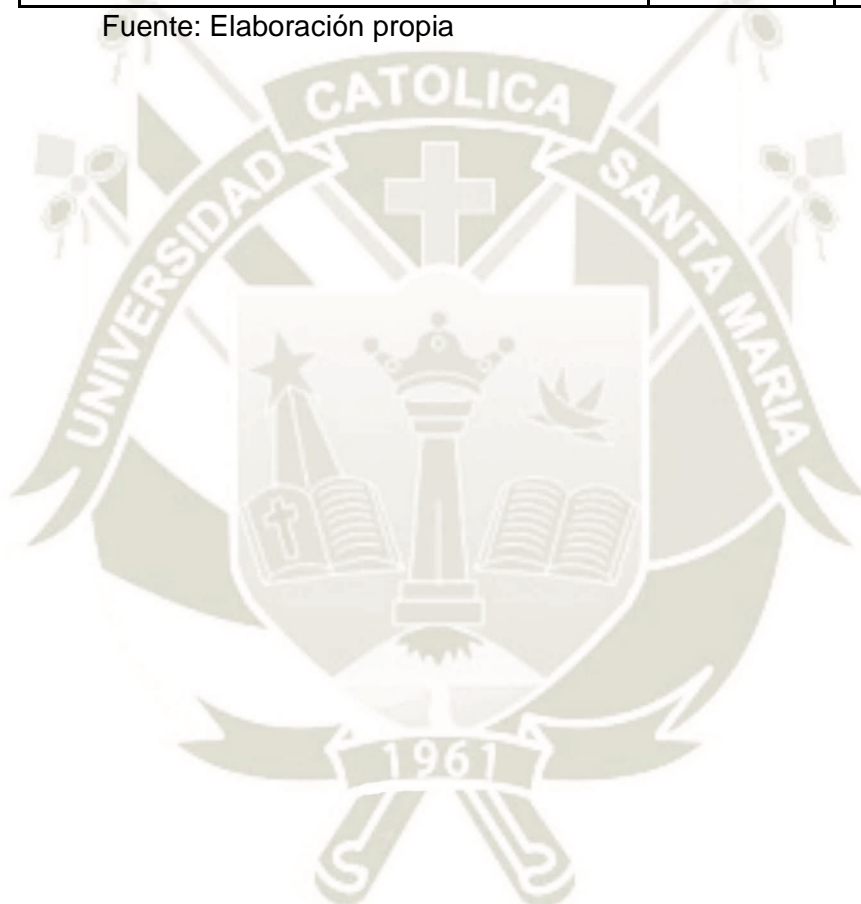
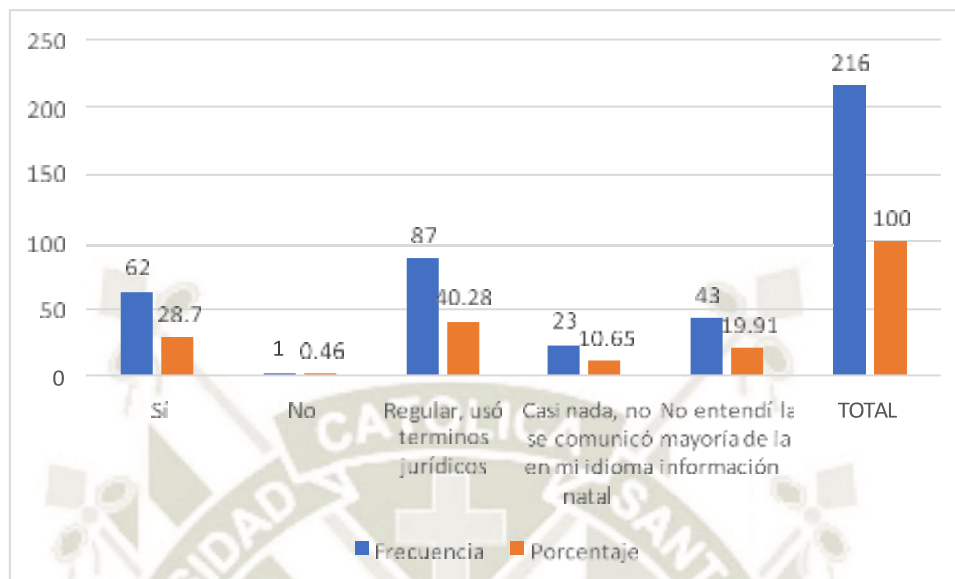


Gráfico N° 16

El lenguaje utilizado por el asesor que le ha tocado. ¿Le ha resultado claro?



Fuente: Elaboración propia

De una muestra de 216 personas, el mayor porcentaje sobre si el lenguaje utilizado por el asesor en la campaña resultó claro fue que regular, ya que empleó términos jurídicos fue con un 40.68%, seguido de que sí con 28.7%, no entendieron la información 19.91%, un casi nada, no se comunicaron en su idioma natal un 10.65% y no con un 0.46%.

Observamos que un 40.28% indicó que el mensaje que dieron fue de manera regular, por la implementación de términos jurídicos por parte del asesor, que vienen a ser jueces, o servidores judiciales resultado difícil comprender la manera como dan a conocer el mensaje, un 28.7 % respondió que sí, un 10.65% que casi nada, que se hubieran comunicado en su idioma natal, y un 0.46 % que no fue claro el mensaje por parte del asesor.

Tabla N° 17

¿Con que lengua prefieres recibir la información en el programa?

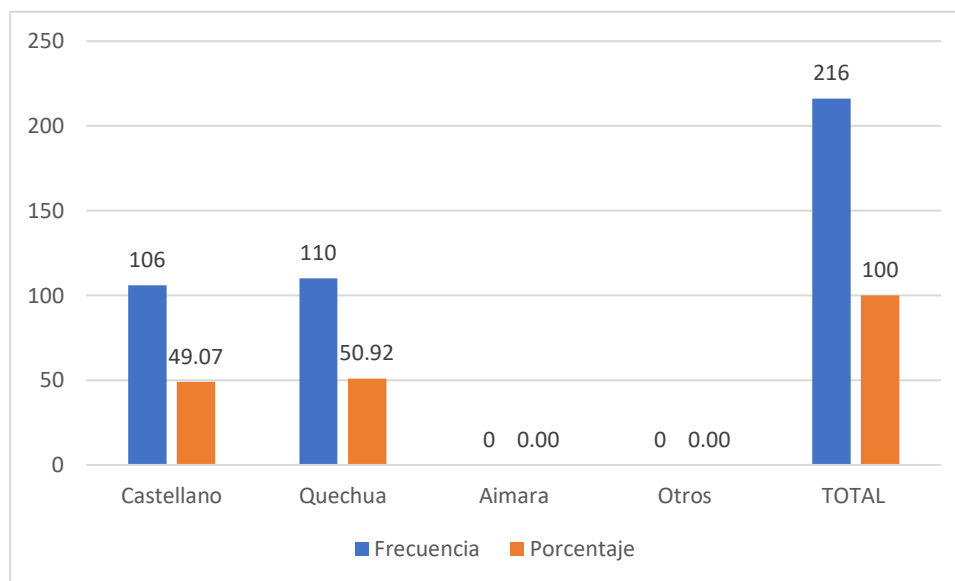
| ¿Con que lengua prefieres recibir la información en el programa? | Frecuencia | Porcentaje |
|--|------------|------------|
| Castellano | 106 | 49.07 |
| Quechua | 110 | 50.92 |
| Aimara | 0 | 0.00 |
| Otros | 0 | 0.00 |
| TOTAL | 216 | 100 |

Fuente: Elaboración propia



Gráfico N° 17

¿Con que lengua prefieres recibir la información en el programa?



Fuente: Elaboración propia

De una muestra de 216 personas, el mayor porcentaje de preferencia al recibir información en las campañas en el idioma quechua se registró con el 50.92%, castellano con 49.07%, aimara con 0.00% y otros con un 0.00%.

El estudio revela que el mayor porcentaje de personas encuestadas con 50.92 % en APIPA prefirieron recibir la información en el idioma quechua. El programa contaba con una persona que hablaba este idioma natal y realizaba el saludo en el mismo idioma haciendo las traducciones respectivas, sin embargo no hacía la interpretación adecuada en los temas jurídicos, así se observó que hay una gran cantidad de quechua hablantes en APIPA sin embargo los recursos no estuvieron utilizados de manera adecuada ya que solo se utilizaron para un tema de presentación inicial, seguido de un 49.07% que prefirió el idioma castellano, sin embargo esto tiene relación al uso de palabras técnicas y/o términos jurídicos lo cual en ocasiones no permitió una idea totalmente clara de lo que se quiso decir.

Tabla N° 18

¿Qué actividades prefiere para el desarrollo de los temas?

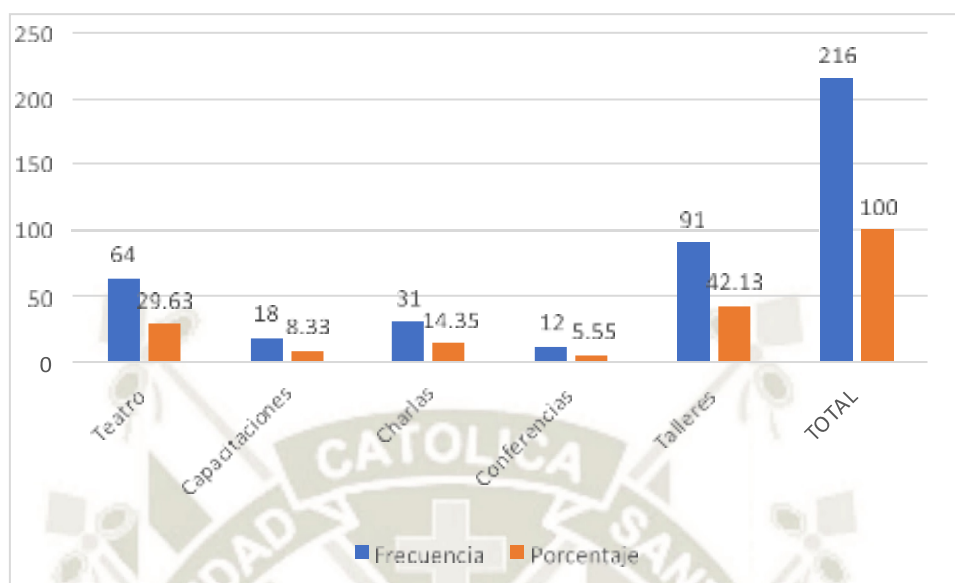
| ¿Qué actividades prefiere para el desarrollo de los temas? | Frecuencia | Porcentaje |
|--|------------|------------|
| Teatro | 64 | 29.63 |
| Capacitaciones | 18 | 8.33 |
| Charlas | 31 | 14.35 |
| Conferencias | 12 | 5.55 |
| Talleres | 91 | 42.13 |
| TOTAL | 216 | 100 |

Fuente: Elaboración propia



Gráfico N° 18

¿Qué actividades prefiere para el desarrollo de los temas?



Fuente: Elaboración propia

De una muestra de 216 personas, el mayor porcentaje se registró que los talleres son las actividades que prefieren para el desarrollo de los temas en las campañas realizadas por el Programa Nacional De Acceso a la Justicia de personas en Condición de Vulnerabilidad con el 42.13%, seguido de los teatros con el 29.63%, charlas con 14.35%, capacitaciones con 8.33% y conferencias con un 5.55%.

Se interpreta que el mayor porcentaje de personas encuestadas prefieren los talleres para el desarrollo de los temas ya que permiten desarrollar habilidades y actitudes en personas frente a los temas desarrollados, ya que se fomenta actitudes y valores, seguido del 29.63% que prefieren los teatros como los sociodramas ya que los ayuda a comprender de manera más clara haciéndolos sentir identificados en los temas de bullying, violencia familiar cuando lo visualizan y es por eso que observamos que los índices más altos son en talleres, teatros y charlas, porque se realizan de manera interactiva haciéndolos participantes activos.

Tabla N° 19

¿Con qué frecuencia le gustaría que se realicen estas campañas en su distrito?

| ¿Con qué frecuencia le gustaría que se realicen estas campañas en su distrito? | Frecuencia | Porcentaje |
|--|------------|------------|
| Semanal | 62 | 28.7 |
| Mensual | 145 | 67.13 |
| Trimestral | 7 | 3.24 |
| Semestral | 2 | 0.92 |
| Anual | 0 | 0.00 |
| TOTAL | 216 | 100 |

Fuente: Elaboración propia

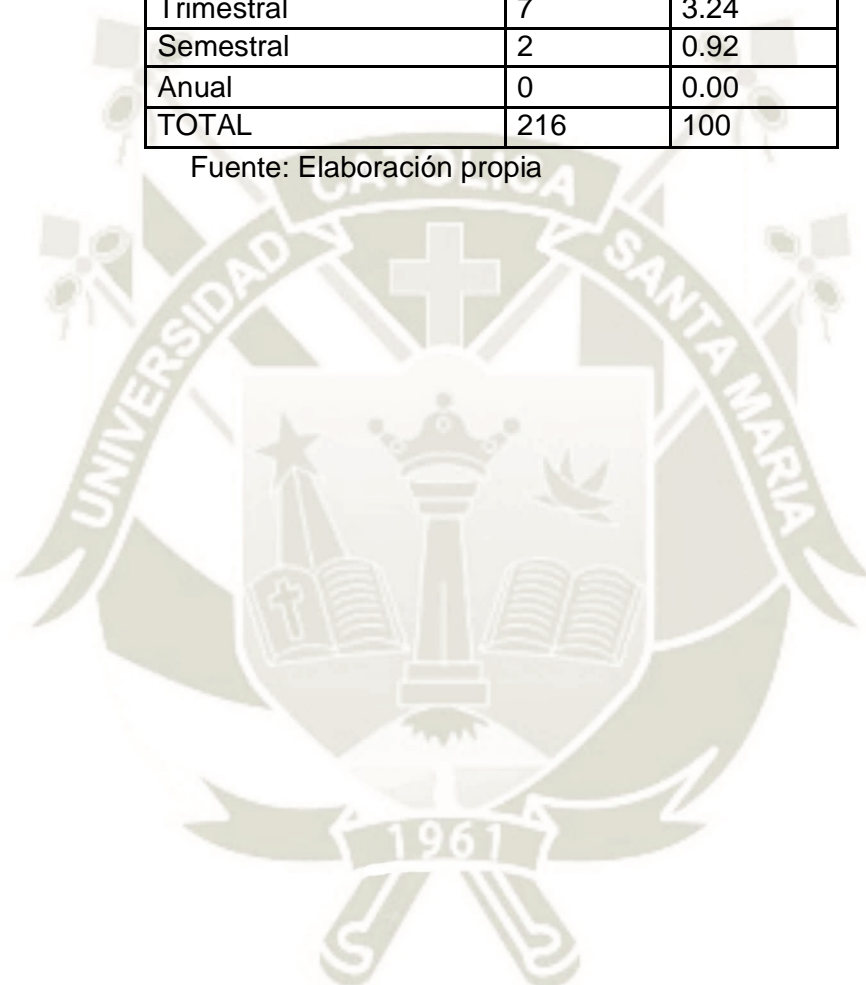
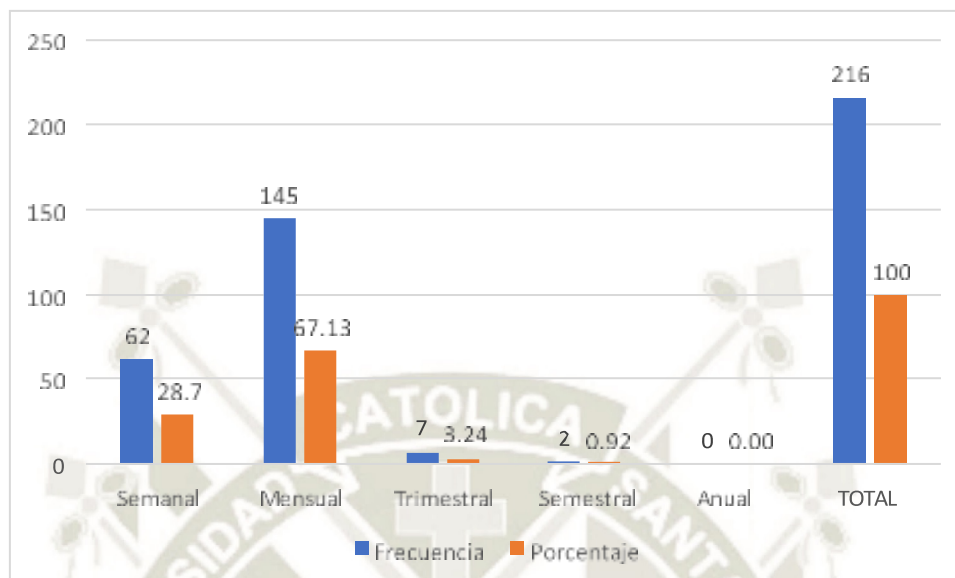


Gráfico N° 19

¿Con qué frecuencia le gustaría que se realicen estas campañas en su distrito?



Fuente: Elaboración propia

De una muestra de 216 personas, el mayor porcentaje se registró que las personas prefieren que las campañas se realicen de manera mensual en los distritos con un 67.13%, seguido de semanal con un 28.7%, trimestral 3.24%, semestral 0.92%, y anual con un 0.00%.

Se interpreta que de las personas encuestadas en APIPA, un 28.7% indica un periodo semanal para la realización de las campañas, sin embargo un número mayor con el 67.13% indica que debería ser más espaciado, teniendo en consideración un periodo más largo siendo de manera mensual ya que no resulta tedioso realizar las campañas con más frecuencia, que pueden realizar sus actividades de manera normal, y que de esta manera se permite la organización adecuada en cuanto a los horarios de las personas participantes como también acercarlos más a las campañas sensibilizándolos de manera periódica.

Tabla N° 20

¿En qué momento del día se le hace más factible asistir a las campañas?

| ¿En qué momento del día se le hace más factible asistir a las campañas? | Frecuencia | Porcentaje |
|---|------------|------------|
| Mañana | 5 | 2.31 |
| Medio día | 89 | 41.20 |
| Media tarde | 10 | 4.63 |
| Tarde | 112 | 51.85 |
| Noche | 0 | 0.00 |
| TOTAL | 216 | 100 |

Fuente: Elaboración propia

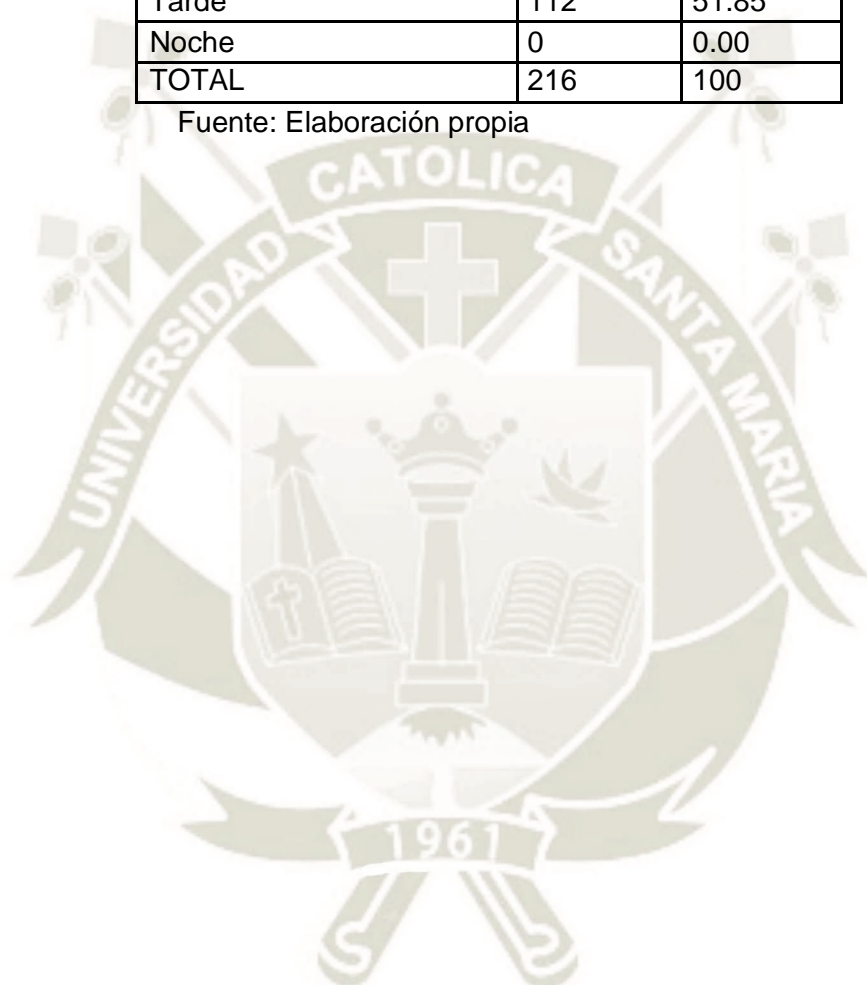
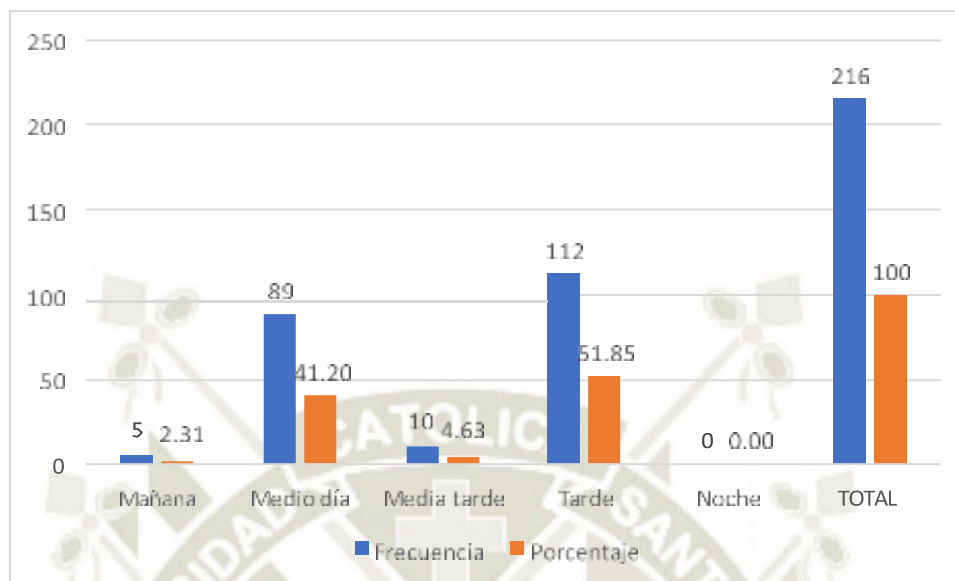


Gráfico N° 20

¿En qué momento del día se le hace más factible asistir a las campañas?



Fuente: Elaboración propia

De una muestra de 216 personas, el mayor porcentaje acerca de cuál es el momento más factible de asistir en las campañas se registró que en la tarde con el 51.85%, seguido de al medio día con el 41.20%, media tarde con 4.63%, en las mañanas con 2.31% y noche con un 0.00%.

Se observa que la preferencia es en la tarde, con un 51.85%, ya que las personas manifiestan tener mayor disponibilidad de tiempo, terminando de realizar sus actividades y/o trabajo y pueden asistir con mayor facilidad a las campañas que realiza el Programa Nacional De Acceso a la Justicia de personas en Condición de Vulnerabilidad. También se interpreta que optaron por el medio día, ya que es el mejor momento donde ponen fin a sus diferentes actividades que realizan.

Tabla N° 21

¿Cómo califica la difusión que tuvo el Programa Nacional de Acceso a la Justicia de Personas en Condición de Vulnerabilidad para llegar a su comunidad?

| ¿Cómo calificaría la difusión del programa? | Frecuencia | Porcentaje |
|---|------------|------------|
| Bueno | 56 | 25.92 |
| Muy buena | 67 | 31.02 |
| Regular | 74 | 34.26 |
| Mala | 19 | 8.80 |
| Muy mala | 0 | 0.00 |
| TOTAL | 216 | 100 |

Fuente: Elaboración propia

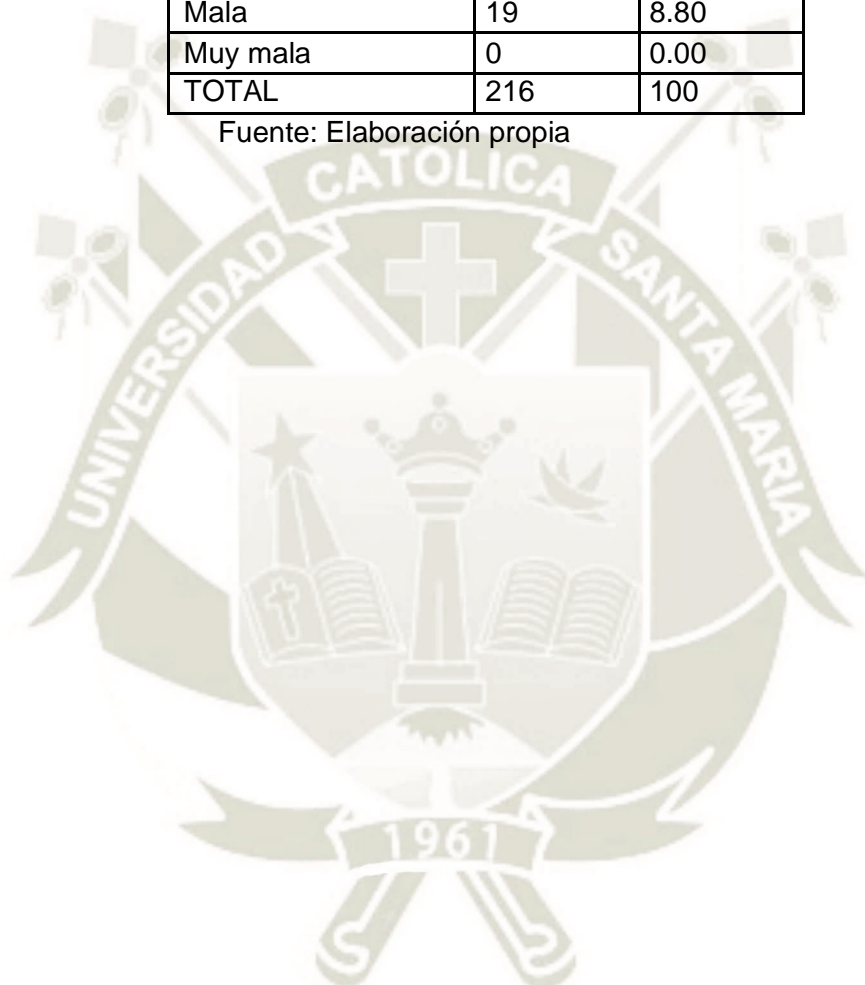
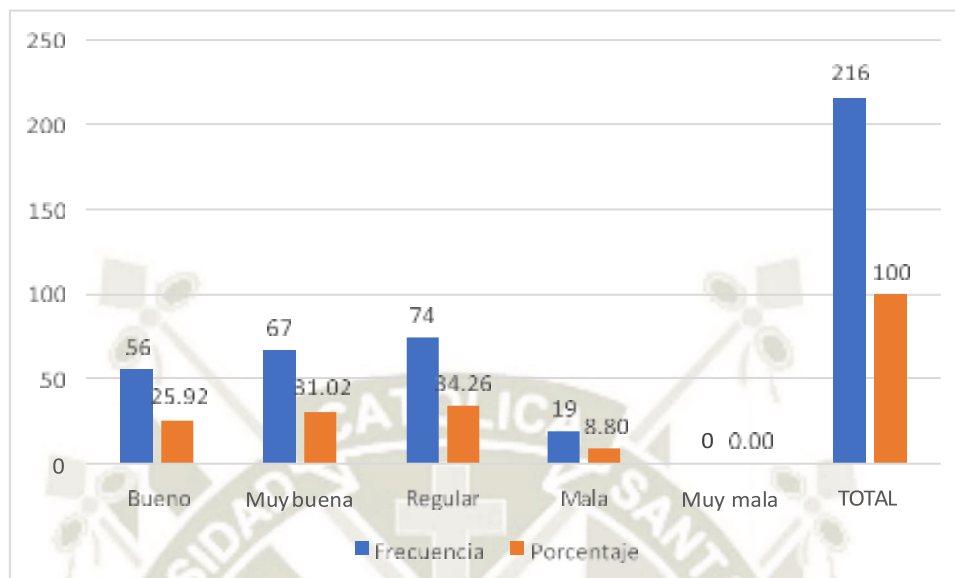


Gráfico N° 21

¿Cómo califica la difusión que tuvo el Programa Nacional de Acceso a la Justicia de Personas en Condición de Vulnerabilidad para llegar a su comunidad?



Fuente: Elaboración propia

De una muestra de 216 personas, el mayor porcentaje acerca de la difusión que tuvo el programa en los distritos se registró que fue regular con el 34.26%, seguida de que fue muy buena con el 31.02%, buena con el 25.92%, mala con un 8.80% y muy mala con el 0.00%.

Se interpreta que el mayor porcentaje de personas encuestadas en APIPA calificaron de manera regular la difusión que tuvo el programa para llegar a los distritos en el desarrollo de sus campañas ya que prefieren los medios que son de contacto directo como los medios alternativos, como el perifoneo, o el boca a boca, que resultan ser más personalizados. De esta se demuestra interés del programa hacia las personas en su participación, invitándolas a ser asistentes activos en el desarrollo de los temas a tratar, permitiendo de esta manera una difusión más completa para llamar la atención.

Tabla N° 22

¿Considera usted que el mensaje dado en la campaña realizada por el Programa Nacional de Acceso a la Justicia de Personas en Condición de Vulnerabilidad fue claro?

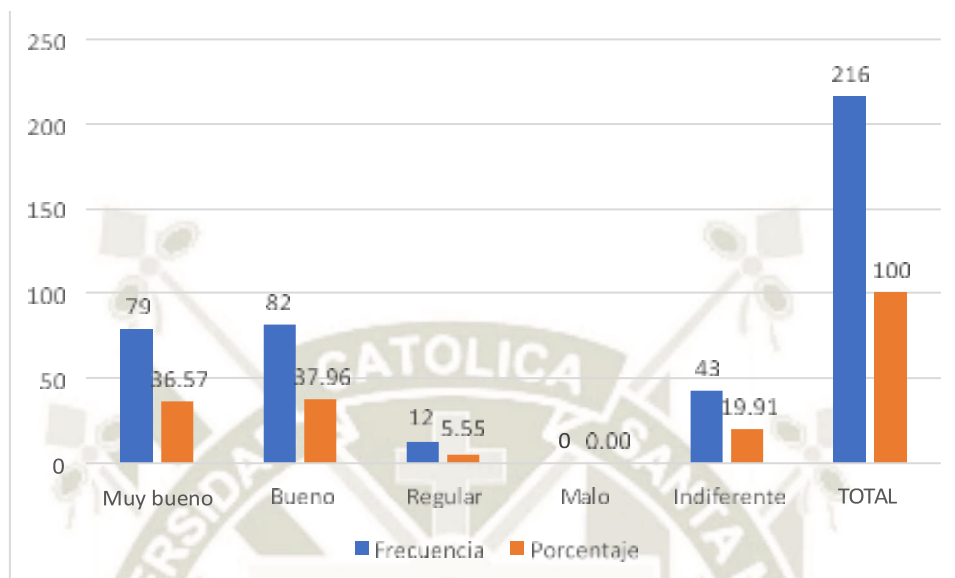
| ¿El mensaje fue claro? | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------------|------------|------------|
| Muy bueno | 79 | 36.57 |
| Bueno | 82 | 37.96 |
| Regular | 12 | 5.55 |
| Malo | 0 | 0.00 |
| Indiferente | 43 | 19.91 |
| TOTAL | 216 | 100 |

Fuente: Elaboración propia



Gráfico N° 22

¿Considera usted que el mensaje dado en la campaña realizada por el Programa Nacional de Acceso a la Justicia de Personas en Condición de Vulnerabilidad fue claro?



Fuente: Elaboración propia

De una muestra de 216 personas, el mayor porcentaje sobre si el mensaje dado en las campañas realizadas por el Programa Nacional De Acceso a la Justicia de personas en Condición de Vulnerabilidad era bueno se registró con el 37.96%, seguido de que fue muy bueno con un 36.57%, les fue indiferente un 19.91%, regular un 5.55%, y malo un 0.00%.

Se interpreta que un 37.96% indicó que el mensaje desarrollado en las caravanas itinerantes de justicia en la comunidad fue bueno, lo cual indica que no tiene un reconocimiento al 100% concluyendo que hay factores que mejorar. También un 37.57% indicó que el mensaje fue muy bueno, un 5.55% que de manera regular y un 19,91% les resulto indiferente la temática desarrollada

Tabla N° 23

Durante el desarrollo del programa en tu comunidad. ¿De qué manera le resultó más fácil comprender el mensaje del Programa Nacional de Acceso a la Justicia de Personas en Condición de Vulnerabilidad?

| ¿De qué manera te resultó más fácil comprender el mensaje? | Frecuencia | Porcentaje |
|--|------------|------------|
| Charlas | 13 | 6.02 |
| Talleres | 155 | 71.76 |
| Capacitaciones | 2 | 0.93 |
| Conferencias | 3 | 1.39 |
| No comprendí | 43 | 19.91 |
| TOTAL | 216 | 100 |

Fuente: Elaboración propia

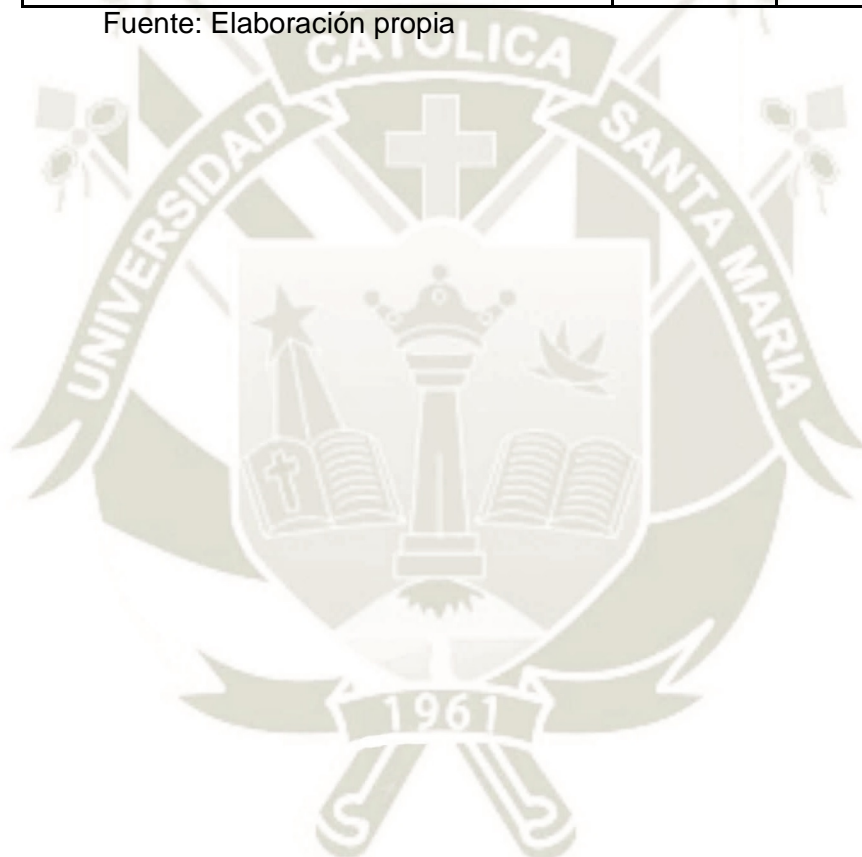
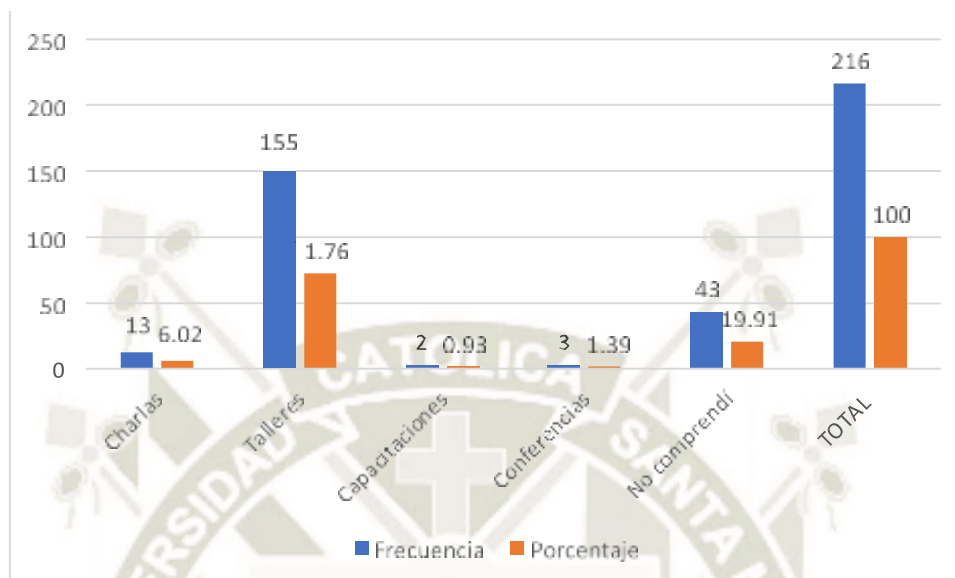


Gráfico N° 23

Durante el desarrollo del programa en tu comunidad. ¿De qué manera le resultó más fácil comprender el mensaje del Programa Nacional de Acceso a la Justicia de Personas en Condición de Vulnerabilidad?



Fuente: Elaboración propia

De una muestra de 216 personas, el mayor porcentaje en cuanto a la manera de comprensión del mensaje de las campañas realizadas por el Programa Nacional De Acceso a la Justicia de personas en Condición de Vulnerabilidad resultó que con talleres salió un 71.76%, seguido de que no comprendieron un 19.91%, con charlas un 6.02%, conferencias 1.39% y capacitaciones con el 0.93%.

Se interpreta que las personas prefieren los talleres porque son muchos más interactivos ya que las personas encargadas tienen un contacto directo con los participantes, permitiendo que ellos se involucren de manera más activa en el desarrollo de estas actividades, haciéndolo de manera más dinámica, adquiriendo comportamientos positivos al demostrar optimismo e interés durante el desarrollo de los temas, teniendo como resultados satisfactorias experiencias vividas dentro de las campañas.

Tabla N° 24

¿De qué manera usted recibió la información de la campaña realizada por el Programa Nacional de Acceso a la Justicia de Personas en Condición de Vulnerabilidad?

| ¿De qué manera usted recibió la información de la campaña? | Frecuencia | Porcentaje |
|---|------------|------------|
| Manera personalizada | 0 | 0.00 |
| Tomé conocimiento el mismo día | 122 | 56.48 |
| Difusión por redes sociales | 1 | 0.46 |
| Mediante la municipalidad de mi distrito | 50 | 23.15 |
| No tomé conocimiento cuando se estaba realizando la actividad | 43 | 19.91 |
| TOTAL | 216 | 100 |

Fuente: Elaboración propia

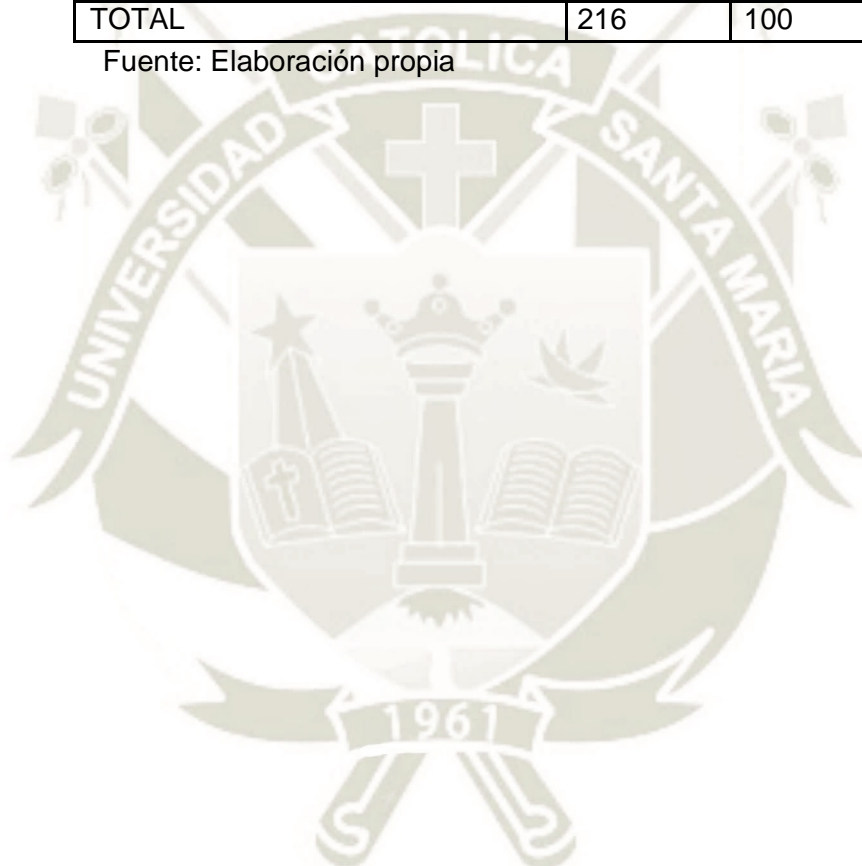
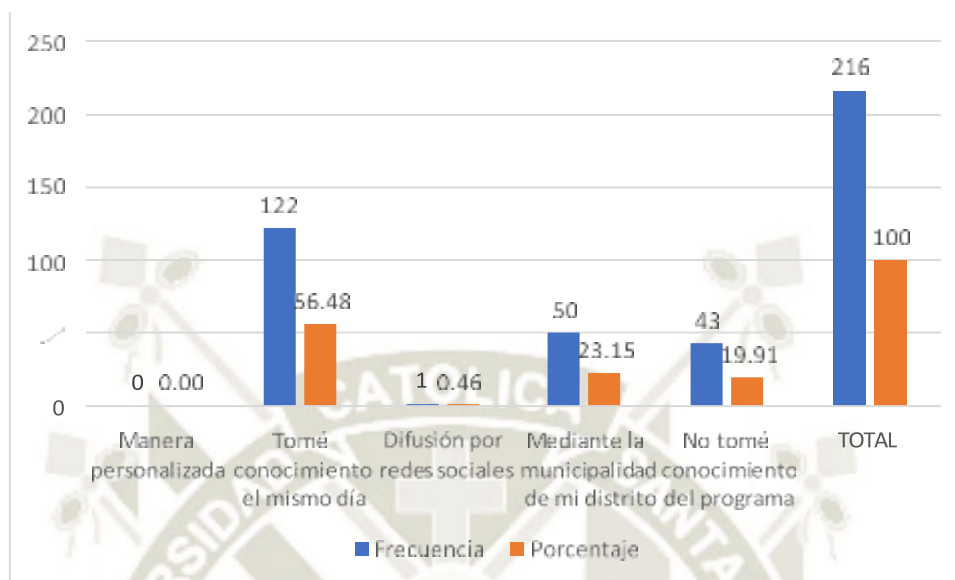


Gráfico N° 24

¿De qué manera usted recibió la información de la campaña realizada por el Programa Nacional de Acceso a la Justicia de Personas en Condición de Vulnerabilidad?



Fuente: Elaboración propia

De una muestra de 216 personas, el mayor porcentaje en cuanto a la manera por la cual recibieron la información de las campañas realizadas por el Programa Nacional De Acceso a la Justicia de personas en Condición de Vulnerabilidad se registró que tomaron conocimiento de la información recién el mismo día de campaña siendo con un 56.48%, seguido que fue mediante la municipalidad del distrito con el 23.15%, no tomaron conocimiento del programa un 19.91%, difusión por redes sociales un 0.46% y de manera personalizada con el 0.00%

Se interpreta que de las personas encuestadas en el distrito de APIPA, un 56.48% tomaron conocimiento de la información que se iba a desarrollar el mismo día por el perifoneo de la municipalidad, recibiendo de ellos material informativo, otorgado por el programa, siendo los aliados del programa al ser un contacto directo con la población. Como también se enteraron mediante los volantes pegados en los camiones de basura, y el boca a boca de las personas del distrito el mismo día del evento siendo esta una manera más directa de llegar a las personas.

Tabla N° 25

En cuanto al contenido del mensaje. ¿De qué manera contribuyo para usted?

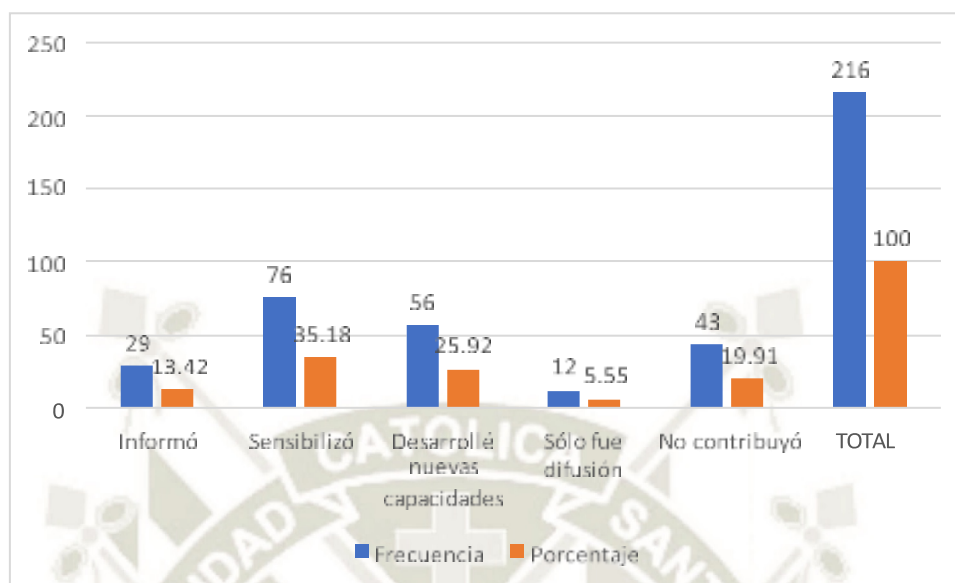
| ¿De qué manera contribuyo para usted el mensaje? | Frecuencia | Porcentaje |
|--|------------|------------|
| Informó | 29 | 13.42 |
| Sensibilizó | 76 | 35.18 |
| Desarrollé nuevas capacidades | 56 | 25.92 |
| Sólo fue difusión | 12 | 5.55 |
| No contribuyó | 43 | 19.91 |
| TOTAL | 216 | 100 |

Fuente: Elaboración propia



Gráfico N° 25

En cuanto al contenido del mensaje. ¿De qué manera contribuyó para usted?



Fuente: Elaboración propia

De una muestra de 216 personas, el mayor porcentaje de como contribuyó el mensaje de las campañas realizadas por el Programa Nacional De Acceso a la Justicia de personas en Condición de Vulnerabilidad se registró que sensibilizó con el 35.18%, seguido que sirvió para desarrollar nuevas capacidades con el 25.92 %, no tomaron conocimiento del programa 19.91%, que sirvió para informar un 13.42% y fue sólo difusión un 5.55%.

Se interpreta que de las personas encuestadas un 35.18% indicó que el mensaje dado por las campañas los sensibilizó, ya que influyó en los comportamientos de las personas que asistieron ayudándolos a entender la problemática actual de cada problema desarrollado. De esta manera consiguieron hacer llegar el mensaje a la audiencia haciéndolos reflexionar en los diferentes puntos tratados, y esto tiene relación con el resultado de que desarrollaron nuevas capacidades, ya que estos temas generaron interés colectivo en las personas.

VI. CONCLUSIONES

PRIMERA: Las estrategias de comunicación que utiliza el Programa Nacional de Acceso a la Justicia en Condiciones de Vulnerabilidad en el Distrito de APIPA son de sensibilización e información. Estas estrategias permiten tener un contacto más directo con las personas, haciéndolas participantes activos de las diferentes actividades que desarrolla el programa. Además, que el programa tiene de aliado a diferentes organizaciones de base que ayudan a hacer llegar la difusión de estas campañas de manera más personalizada a las zonas de más difícil alcance.

SEGUNDA: Las Subestrategias de comunicación en el Programa Nacional de Acceso a la Justicia en Condiciones de Vulnerabilidad en el distrito de APIPA que predomina es de apoyo y legitimación ya que es la del perifoneo de las municipalidades que son aliados directos del programa que permiten un mayor alcance en cuanto a información permitiendo poner en conocimiento las actividades y temas a desarrollar.

TERCERA: Las características del contenido de mensajes que son utilizadas en el Programa Nacional de Acceso a la Justicia en Condiciones de Vulnerabilidad en el distrito de APIPA resulta tener el reconocimiento de las personas al ser accesible pero no totalmente clara en la manera de hacer llegar el mensaje, ya que los canales ni el lenguaje son los más adecuados, ya que la mayoría de los participantes son quechua hablantes.

CUARTA: El alcance que tiene el Programa Nacional de Acceso a la Justicia en Condiciones de Vulnerabilidad en el distrito de APIPA resulta que es óptimo por la difusión que se realizó, más no se tuvo el resultado que se esperaba, ya que el público al cual va dirigido son personas sin estudios, las cuales no comprenden de manera clara el mensaje que se desarrolla en las actividades, siendo este un lenguaje muy técnico.

QUINTA: Los medios, canales y flujos que son utilizados en el Programa Nacional de Acceso a la Justicia en Condición de Vulnerabilidad en el distrito de APIPA es a través de medios de comunicación como las redes sociales, sin embargo, el alcance no es direccionado totalmente a su público objetivo, por eso, los canales más óptimos son el perifoneo, contactos directos con las personas, como fueron las organizaciones de base, predominando el uso de medios alternativos.



VII. SUGERENCIAS

PRIMERA: Por la trascendencia de estas campañas se sugiere repetirlas mensualmente, ante la necesidad de la gente de absolver dudas y/o solucionar sus problemas legales, como la de también sensibilizarse y poder adquirir mayor información sobre los temas que actualmente aquejan a la sociedad.

SEGUNDA: La difusión de estas campañas debe ser con una antelación de dos semanas como mínimo para poner en conocimiento a las personas de los distritos sobre el inicio de las campañas a realizarse, permitiendo de esa manera que ellos puedan organizar sus tiempos de manera adecuada para poder ser partícipes de las campañas.

TERCERA: Para lograr la total comprensión de las personas en cuanto al mensaje que se desarrolla en las campañas, se necesita comunicarlo en su idioma natal y adecuando los mensajes al público objetivo primario, esto en relación a que la mayoría de participantes son quechua hablantes, y aumenta la dificultad en comprender los temas, y teniendo a alguien que se encargue de la traducción durante todo el desarrollo de las campañas permite la comprensión.

CUARTA: El Programa Nacional de Acceso a la Justicia de Personas en Condición de Vulnerabilidad debería reforzar las actividades que se desarrollan en las campañas, haciéndolas más didácticas para una mejor comprensión de las personas al momento de escucharlas.

VIII. REFERENCIAS

- Aignerren, M. (1999). Análisis de contenido. Una introducción. *La sociología en sus escenarios*, (3).
- Andrade, H. (2005). Comunicación organizacional interna: proceso, disciplina y técnica. Netbiblo.
- Canaviri Zamora, C. E., & Copa Quispe, J. E. Comunicación participativa para la elaboración de una página web, donde los jóvenes puedan reflexionar y actuar sobre su realidad para afrontar y sobrellevar sus problemas. Una experiencia con jóvenes de 15 a 18 años de la zona de Miraflores de la ciudad de LA PAZ (Doctoral dissertation, UMSA).
- Calvo, E., & Aruguete, N. (2018). # Tarifazo. Medios tradicionales y fusión de agenda en redes sociales. *In Mediaciones de la Comunicación*, 13(1), 189-213.
- Castillo, B. (2013). Psicodrama, sociodrama y teatro del oprimido de Augusto Boal: analogías y diferencias. *Teatro: Revista de Estudios Culturales/A Journal of Cultural Studies*, 26(26), 7.
- Crea Business Idea. (2019) Plan de Comunicación y ifusión, editorial ader
- El bullying o acoso escolar es la exposición que sufre un niño adaños físicos y psicológicos ("Corte Superiorde Justicia de Arequipa, 2019")
- Fernández Collado, C. (2009). Lacomunicación en las organizaciones.
- Fraser y Hoonneth (2006). Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1016913X2011000100003&script=sci_arttext
- Freundt-Thurne, Ú., Pita, C., Ampuero, M. J., Dragomir, M., Thompson, M., Bermejo, F., ... & Tambini, D. (2013). Los medios digitales: Perú. Country Report. Open Society Foundations. Perú. Lima.
- García García, S. P. (2017). Análisis de los canales y flujos de comunicación

en el Centro de Formación y Acompañamiento para el Desarrollo Integral de la Universidad Iberoamericana Puebla (Master's thesis, Benemérita Universidad Autónoma de Puebla).

Gonzales (2003). Recuperado de
http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S113205592006000300002&script=sci_arttext&lng=pt

Hernández Posada, Á. (2004). Las personas con discapacidad: su calidad de vida y la de su entorno. *Aquichan*, 4(1), 60-65.

Herrera Flores, J. (2008). *Lareinvención de los derechos humanos*. Andalucía: Atrapasueños.

La capacitación constituye uno de los pilares para el mejoramiento de la Administración de Justicia y al amparo de las normas antes citadas ("Corte Superior de Justicia de Arequipa, 2019")

Lau, M. G. C., Salas, P. E. R., Villanueva, A. E., & Fernández, J. C. J. (2016). La participación de los colectivos y la comunicación gubernamental en torno a temas medioambientales. *RICSH Revista Iberoamericana de las Ciencias Sociales y Humanísticas*, 5(10).

Ministerio de Salud Pública y bienestar social (2007). Recuperado de
<https://www.unicef.org/paraguay/media/2126/file/guia-salud.pdf>

Ministerio de Salud Pública y bienestar social (2007). Recuperado de
https://www.paho.org/par/index.php?option=com_docman&view=download&category_slug=publicaciones-con-contrapartes&alias=68-guia-de-planificacion-participativa-de-estrategias-de-comunicacion-en-salud-1&Itemid=253

Montané, A. (2015). Justicia social y educación. *RES, Revista de Educación Social*, 21.

Mosquera, M. (2003). Comunicación en salud: conceptos, teorías y experiencias. *Comunitat, La iniciativa de la comunicación*, 563-570.

MS, V. (2010). El enfoque de la comunicación participativa para el desarrollo y su puesta en práctica en los medios comunitarios. Razón y palabra, (71), 40.

Oñederra, J. A. (2008). Bullying: concepto, causas, consecuencias, teorías y estudios epidemiológicos. XXVII Cursos de Verano EHU-UPVDonostia-San Sebastián. Disponible en: <http://www.sc.ehu.es/ptwgalam/meriales%20docentes%20curso%20verano>.

Ortega Carpio, M. L. (2008). La Educación para el Desarrollo: dimensión estratégica de la cooperación española. Cuadernos Internacionales de Tecnología para el Desarrollo Humano, 2008, núm. 7.

Sáez, V. M. M. (2010). El enfoque de la comunicación participativa para el desarrollo y su puesta en práctica en los medios comunitarios. Razón y palabra, (71).

Servaes, J. (2012). Comunicación para impulsar un cambio social sostenible. Recuperado de <http://revistas.ucm.es/index.php/CIYC/article/viewFile/39256/37839> quitar si no vuelve aparecer.

Servaes, J., & Malikhao, P. (2007). Comunicación participativa: ¿el nuevo paradigma? Redes. com: revista de estudios para el desarrollo social de la Comunicación, (4), 43-60.

Torrecilla, F. J. M., & Castilla, R. H. (2011). Hacia un concepto de justicia social. REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación, 9(4), 7-23.

IX. ANEXOS

Cuestionario del Programa Nacional de Acceso a la Justicia de Personas en Condición de Vulnerabilidad

Apellidos y Nombres: _____

Edad: _____

Sexo: F M _____

Estimado ciudadano:

A continuación, le presentamos una serie de preguntas sobre su valoración al Programa Nacional de Acceso a la Justicia de Personas en Condición de Vulnerabilidad, le agradeceremos responder a cada una de las preguntas para tener en conocimiento su opinión por dicho programa.

1.- Nivel de estudios

- a) Sin estudios
- b) Estudios Primarios
- c) Estudios Secundarios
- d) Estudios Universitarios
- e) Otros _____

2.- ¿Participó usted del Programa Nacional de Acceso de la Justicia de Personas en Condición de Vulnerabilidad en los temas de violencia familiar, bullying y conociendo tus derechos? Marque con una X

- a) Si _____
- b) No _____

3.- ¿Cómo fue su participación del Programa Nacional de Acceso a la Justicia de Personas en Condición de Vulnerabilidad?

- a) Charlas informativas
- b) Ferias informativas
- c) Talleres
- d) Cursos
- e) Participé desinteresadamente

4.- ¿Cómo ha tomado conocimiento del Programa Nacional de Acceso a la Justicia de Personas en Condición de Vulnerabilidad?

- a) Radio
- b) Periódico
- c) Televisión
- d) Redes Sociales
- e) U otras personas

5.- Los temas que desarrollaron en la campaña. ¿Le sirvieron?

- a) Si
- b) No

6.- ¿Le resultó fácil de comprender los temas trabajados en las campañas?

- a) Sí
- b) No

7.- ¿Está usted satisfecho con las actividades que viene organizando la Corte Superior de Justicia de Arequipa con el Programa Nacional de Acceso a la Justicia de Personas en Condición de Vulnerabilidad?

- a) Totalmente Satisfecho
- b) Satisfecho
- c) Regular
- d) Insatisfecho
- e) Totalmente insatisfecho

8.- ¿Qué temática desarrollada considera que benefició a su distrito?

- a) Charlas de Bullying
- b) Violencia Familiar
- c) Divorcios
- d) Conociendo mis derechos
- e) Desprotección Familiar

9.- ¿Hasta el momento el Programa Nacional de Acceso a la Justicia de Personas en Condición de Vulnerabilidad ha cumplido con sus expectativas?

- a) Excelente
- b) Muy bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy malo

10.- Usted cree que el alcance que tuvo el programa hacia zonas alejadas debería darse más seguido?

- a) Siempre
- b) Casi Siempre
- c) Algunas veces
- d) Casi nunca
- e) Nunca

11.- ¿Usted cómo calificaría el programa?

- a) Bueno
- b) Muy bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy malo

12.- ¿Cuál es la razón por la que participaste del Programa Nacional de Acceso a la Justicia de Personas en Condición de Vulnerabilidad?

- a) Me queda cerca de donde vivo
- b) Me resulta interesante los temas que abordan
- c) Me interesa informarme
- d) Es gratis
- e) Participé desinteresadamente

13.- ¿Qué fue lo que más llamó su atención en el desarrollo de la campaña?

- a) Los temas
- b) Las actividades
- c) El material
- d) Efectos sonoros
- e) No me llamó la atención

14.- ¿Ha visto o recibido información del Programa Nacional de Acceso a la Justicia de Personas en Condición de Vulnerabilidad?

- a) En volantes
- b) Comunicados en redes sociales
- c) Spots publicitarios
- d) Difusión de la municipalidad de mi distrito
- e) El programa no informa a la población

15.- Antes de empezar la campaña, ¿Usted tenía conocimiento de los temas a tratar?

- a) Sí
- b) Muy poco
- c) Regular
- d) No
- e) Casi nada

16.- El lenguaje utilizado por el asesor que le ha tocado. ¿Le ha resultado claro?

- a) Sí
- b) No
- c) Regular, usó términos jurídicos
- d) Casi nada, no se comunicó en nuestro idioma natal
- e) No entendí la mayoría de la información

17.- ¿Con que lengua prefiere recibir la información en el programa?

- a) Castellano
- b) Quechua
- c) Aimara
- d) Otros

18.- ¿Qué actividades prefiere para el desarrollo de los temas?

- a) Teatro
- b) Capacitaciones
- c) Charlas
- d) Conferencias
- e) Talleres

19.- ¿Con qué frecuencia le gustaría que se realicen estas campañas en su distrito?

- a) Semanal
- b) Mensual
- c) Trimestral
- d) Semestre
- e) Anual

20.- ¿En qué momento del día se le hace más factible asistir a las campañas?

- a) En la mañana
- b) Al mediodía
- c) En la tarde

21.- ¿Cómo califica la difusión que tuvo el Programa Nacional de Acceso a la Justicia de Personas en Condición de Vulnerabilidad para llegar a su comunidad?

- a) Buena
- b) Muy buena
- c) Regular
- d) Mala
- e) Muy mala

22.- ¿Considera usted que el mensaje dado en la campaña realizada por el Programa Nacional de Acceso a la Justicia de Personas en Condición de Vulnerabilidad fue claro?

- a) Muy bueno
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Indiferente

23.- Durante el desarrollo del programa en tu comunidad, las personas del proyecto transmitieron el mensaje de la campaña a través de:

- a) Charlas
- b) Talleres
- c) Ferias
- d) Informativas
- e) No comprendí

24.- ¿De qué manera usted recibió la información de la campaña realizada por el Programa Nacional de Acceso a la Justicia de Personas en Condición de Vulnerabilidad?

- a) De manera personalizada
- b) Me enteré el mismo día
- c) Por escuché por radio
- d) Lo recibí de manera colectiva
- e) No tomé conocimiento del programa

25.- ¿En cuanto al contenido del mensaje, de qué manera contribuyó para usted?

- a) Me informó
- b) Me sensibilizó
- c) Desarrollé nuevas capacidades
- d) Sólo fue difusión
- e) No contribuyó